

CENTRO UNIVERSITÁRIO UNINOVAFAPÍ
BACHARELADO EM DIREITO

KEYLA TÉRCIA BRANDÃO SOTERO

**A PROTEÇÃO DO CONSUMIDOR EM CONTRATOS DE TRANSPORTE AÉREO:
ANÁLISE DOS PRINCIPAIS DIREITOS DO CONSUMIDOR E DAS OBRIGAÇÕES
DAS EMPRESAS AÉREAS**

TERESINA

2024

KEYLA TÉRCIA BRANDÃO SOTERO

**A PROTEÇÃO DO CONSUMIDOR EM CONTRATOS DE TRANSPORTE AÉREO:
ANÁLISE DOS PRINCIPAIS DIREITOS DO CONSUMIDOR E DAS OBRIGAÇÕES
DAS EMPRESAS AÉREAS**

Artigo de Trabalho de Conclusão de Curso
apresentado à Banca Examinadora do
Centro Universitário UNINOVAFAPI, como
requisito parcial para obtenção do grau de
Bacharel em Direito.

Orientador: Prof.^o. Mestre José Augusto de
Carvalho Mendes Filho

TERESINA

2024

FICHA CATALOGRÁFICA

S717p Sotero, Keyla Tércia Brandão.

A proteção do consumidor em contrato de transporte aéreo: análise dos principais direitos do consumidor e das obrigações das empresas aéreas / Keyla Tércia Brandão Sotero. – Teresina: UNINOVAFAPI, 2024.

Orientador (a): Profº. Ms. José Augusto de Carvalho Mendes Filho – UNINOVAFAPI, 2024.

23. p.; il. 23cm.

Trabalho de conclusão (Graduação em Direito) – UNINOVAFAPI, Teresina, 2024.

1. Direito do consumidor. 2. Direito aéreo. 3. Proteção do consumidor. I. Título. II. Sotero, Keyla Tércia Brandão.

CDD 343.097

Catálogo na publicação
Francisco Renato Sampaio da Silva – CRB/1028

KEYLA TÉRCIA BRANDÃO SOTERO

**A PROTEÇÃO DO CONSUMIDOR EM CONTRATOS DE TRANSPORTE AÉREO:
ANÁLISE DOS PRINCIPAIS DIREITOS DO CONSUMIDOR E DAS OBRIGAÇÕES
DAS EMPRESAS AÉREAS**

Artigo de Trabalho de Conclusão de Curso
apresentado à Banca Examinadora do
Centro Universitário UNINOVAFAPI, como
requisito parcial para obtenção do grau de
Bacharel em Direito.

Data de Aprovação: 12 / 11 / 2024

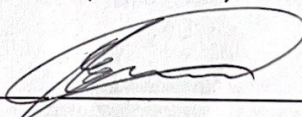
BANCA EXAMINADORA



Prof.º Mestre: José Augusto de Carvalho Mendes Filho

Centro Universitário UNINOVAFAPI

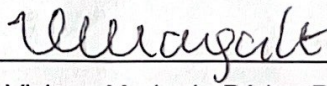
(Orientador)



Profª Mestre: Enedina Gizele Albano Moura

Centro Universitário UNINOVAFAPI

(1º Examinador)



Profª Mestre: Viviane Maria de Pádua Rios Magalhães

Centro Universitário UNINOVAFAPI

(2º Examinador)

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente a Deus, por ter me concedido força, sabedoria e perseverança ao longo desta jornada. Sua presença em minha vida foi fundamental em cada etapa deste processo, guiando-me nos momentos de dificuldade e estando comigo em cada conquista.

À minha família, dedico um agradecimento especial. Vocês foram o meu alicerce, oferecendo amor, compreensão e apoio incondicional. Gratidão pela paciência e o incentivo de vocês. Cada palavra de encorajamento e cada gesto de carinho me impulsionaram a seguir em frente.

Aos meus amigos, sou profundamente grata pelo companheirismo e pela motivação constantes. Vocês estiveram ao meu lado nos momentos de dúvida e me lembraram de acreditar em mim mesmo. Obrigado por cada conversa, conselho e, principalmente, por serem verdadeiros pilares em minha vida.

A todos, meu mais sincero agradecimento.

RESUMO

O Direito do Consumidor é a área do Direito que regula a proteção do consumidor nas relações de aquisição de um produto (seja ele móvel ou imóvel, material ou imaterial) ou serviço. Sua principal norma é, dessa forma, o Código de Defesa do Consumidor, instituído em 1990. A pesquisa insere-se no campo dos Novos Direitos porque mescla o Código de Defesa do Consumidor e o Código Civil, tomando como base os principais direitos do consumidor e as obrigações das empresas aéreas que permite acionar o seu direito no momento ou até 5 anos após o ocorrido. O estudo tem como objetivo analisar como as empresas aéreas têm obrigações com o consumidor e quais os seus principais direitos no que tange as empresas. Inicia-se o percurso analisando as leis secas, o funcionamento das leis na prática, e as estatísticas possíveis para, então avaliar a efetividade do mesmo juridicamente com casos já solucionados, considerando o resultado de processos protocolados e com resolutividade para o consumidor ou empresa aérea. Pretende-se demonstrar também, como o direito do consumidor deve ser respeitado, no momento em que ocorre o dano ou problema, a partir de inferências registradas pelo próprio consumidor sem que haja a formalização de um processo.

Palavras-Chave: Direito do Consumidor. Direito Aéreo. Proteção do Consumidor.

ABSTRACT

Consumer Law is the area of Law that regulates consumer protection in relationships involving the acquisition of a product (whether movable or immovable, material or immaterial) or service. Its main standard is, therefore, the Consumer Protection Code, established in 1990. The research falls within the field of New Rights because it combines the Consumer Protection Code and the Civil Code, taking as a basis the main consumer rights and the obligations of airlines that allow you to activate your right at the moment or up to 5 years after the event. The study aims to analyze how airlines have obligations to consumers and what their main rights are in relation to companies. The journey begins by analyzing the dry laws, the functioning of the laws in practice, and possible statistics to then evaluate the effectiveness of the same legally with cases already resolved, considering the result of registered processes and with resolution for the consumer or airline. It is also intended to demonstrate how consumer rights must

be respected, at the moment the damage or problem occurs, based on inferences recorded by the consumer themselves without the formalization of a process.

Keywords: Consumer Law. Air Law. Consumer Protection.

1 INTRODUÇÃO

O Direito do Consumidor é a área do Direito que regula a proteção do consumidor nas relações de aquisição de um produto (seja ele móvel ou imóvel, material ou imaterial) ou serviço. Sua principal norma é, dessa forma, o Código de Defesa do Consumidor, instituído em 1990.

A fim de realizar uma pesquisa a respeito dos principais direitos do consumidor e responsabilidade das empresas aéreas, foram colhidos dados através do Código de Defesa do Consumidor e considerações da doutrina sobre a responsabilidade civil das empresas de transporte aéreo.

Analisaremos casos como: cancelamento de voo, atraso de voo, extravio ou danos de bagagens, overbooking, prática na qual a empresa vende mais passagens que o número de poltronas do avião.

O trabalho foi dividido em duas partes: considerações da doutrina à respeito do tema e apresentação de alguns casos que foram resolvidos no poder judiciário do estado do Piauí.

A partir de então podemos analisar: quais os principais direitos do consumidor que as empresas aéreas não respeitam?

Analisar os principais direitos do consumidor e obrigações das empresas aéreas, apresentando as considerações doutrinárias e alguns casos que já foram solucionados juridicamente.

Analisar os principais direitos do consumidor e as obrigações das empresas aéreas e apresentar os casos que foram resolvidos juridicamente.

A construção desta pesquisa se deu pela afinidade da autora com o tema de direito aéreo após verificar a grande negligência das empresas aéreas para com os consumidores e a grande busca juridicamente dos mesmos para conseguir ter seu direito compreendido e válido. Após esta análise pode-se observar que as empresas aéreas possuem pouca atenção com seus consumidores sobre o tema e principalmente sobre os métodos de resolução de forma rápida na hora do ocorrido, assim levando a uma má assistência de direito ao consumidor.

O direito aéreo é um assunto que vem sendo tratado a anos na literatura, pois um dos assuntos abordados com frequência sobre este tema é o direito do consumidor, a ocorrência do fato se dar pelo motivo de erro das empresas com o contrato pactuado com o cliente, entre outros fatores que estão ligados a fatores extrínsecos e intrínsecos.

O estudo teve como objetivo entender os principais direitos do consumidor e como é as obrigações das empresas aéreas, como elas auxiliam e resolvem o problema do cliente, e principalmente por ter observado que este é um tema que exige mais auxílio das empresas aéreas, pois na prática este é um assunto “vago”, que não possui muito auxílio dos profissionais das empresas e das pessoas quando se fala em seus direitos, principalmente sobre os tipos de direitos, tipos de obrigações, como deverão ser auxiliados no momento do problema.

Esse trabalho é relevante para nortear os consumidores da área de transporte aéreo em relação aos seus direitos e para influenciar no desenvolvimento e construção de outras pesquisas científicas, além de servir como base para identificar as boas práticas das empresas aéreas nas obrigações para com os seus consumidores.

1.1 TRANSPORTE AÉREO

Alberto Santos Dumont é considerado o "Pai da Aviação" por ser um dos precursores da aviação e ter conseguido voar com um aparelho mais pesado que o ar e com propulsão própria.

No Brasil, a história da aviação começou na década de 1920, com a fundação da Viação Aérea Rio Grandense, a Varig. A Varig e o Sindicato Condor foram as duas primeiras empresas aéreas do Brasil, criadas com o auxílio técnico e operacional da empresa alemã Condor Syndikat.

O transporte aéreo contribui para a economia do Brasil, gerando empregos, aumentando o fluxo de turistas e criando conexões que ampliam negócios.

Para Smith Jr., as companhias aéreas cresceram devido a sua capacidade de fornecer velocidade na entrega de bens e no transporte de pessoas. O mesmo autor observa que o desenvolvimento da tecnologia, os recursos governamentais, o estímulo da iniciativa privada e a inspiração de alguns indivíduos provocaram - com o desenvolvimento da aviação - uma revolução no comércio global (SMITH JR., 2002).

O transporte aéreo se desenvolveu exponencialmente após a Segunda Guerra Mundial e é um dos principais meios de transporte de passageiros e mercadorias no mundo.

Transporte aéreo designa todos os deslocamentos de pessoas e de cargas por meio do ar. Para a sua realização, são utilizadas aeronaves, como os aviões e os helicópteros. Essa modalidade de transporte é mais rápida e pode percorrer distâncias mais longas se comparadas às demais modalidades, sendo muito utilizada para viagens domésticas e internacionais. Embora o seu aperfeiçoamento tenha sido favorável para o comércio exterior, o transporte aéreo ainda apresenta limitações quanto ao volume de cargas transportadas e dispõe de custos elevados de frete e de manutenção.

O transporte aéreo, quando comparado às demais modalidades de transporte, pode ser considerado como o meio mais recente a ser desenvolvido para os deslocamentos de um local a outro. Apesar disso, os voos realizados acontecem tanto em um mesmo país ou território quanto entre países e continentes, sendo atualmente a forma mais rápida e a mais utilizada para o transporte internacional de determinadas mercadorias e principalmente de passageiros.

No entanto, também tem algumas desvantagens, como: poluição atmosférica e sonora, consumo elevado de combustível, dependência das condições atmosféricas, capacidade de carga reduzida em relação a outros transportes.

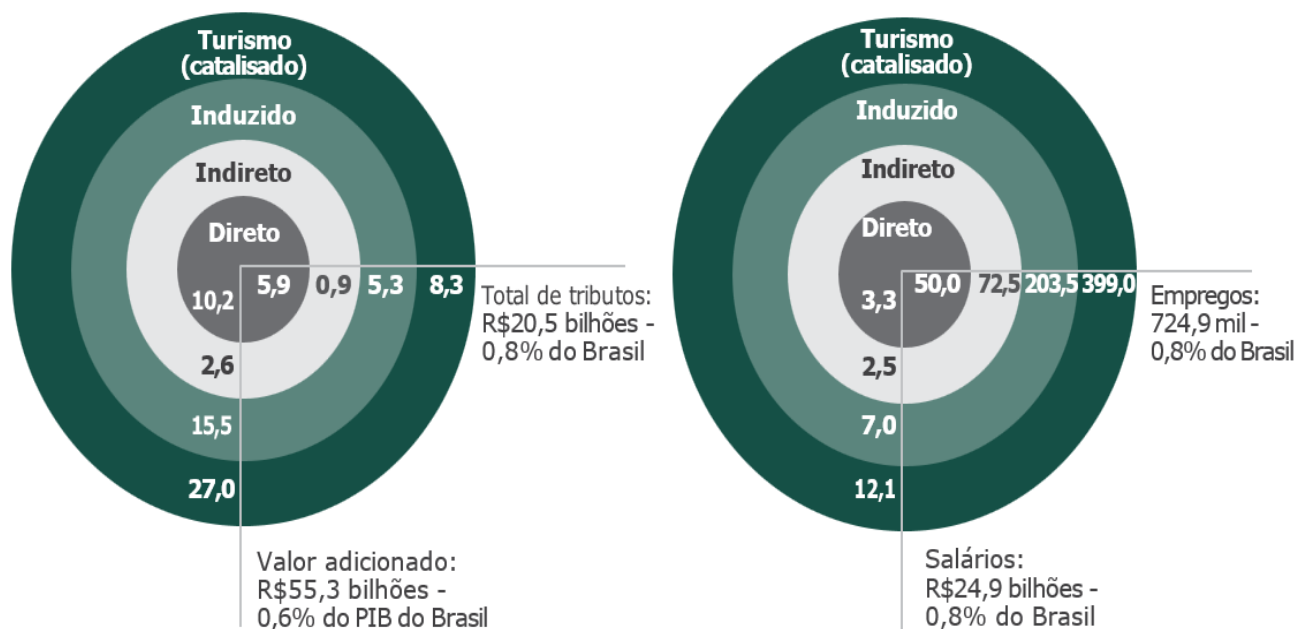
Alto custo: em geral, o transporte aéreo é o mais caro de todos. O custo do espaço é muito alto e, por isso, é mais utilizado para cargas com menor volume, urgentes e/ou de maior valor agregado/valiosas. Situações em que o importador ou exportador estaria disposto a pagar pela diferença.

Restrições mais alta de mercadorias: pela característica do transporte, há um controle rígido do que pode ou não embarcar. Há uma restrição grande para mercadorias perigosas e baterias, por exemplo, o que deve ser considerado na hora da contratação. Ou seja, a versatilidade é mais limitada e depende da característica da carga a ser embarcada.

Dificuldade de transportar cargas volumosas: o espaço limitado da aeronave, somado aos limites de peso que a mesma impõe, inibe o transporte de cargas superdimensionadas, o que torna uma desvantagem no uso do modal.

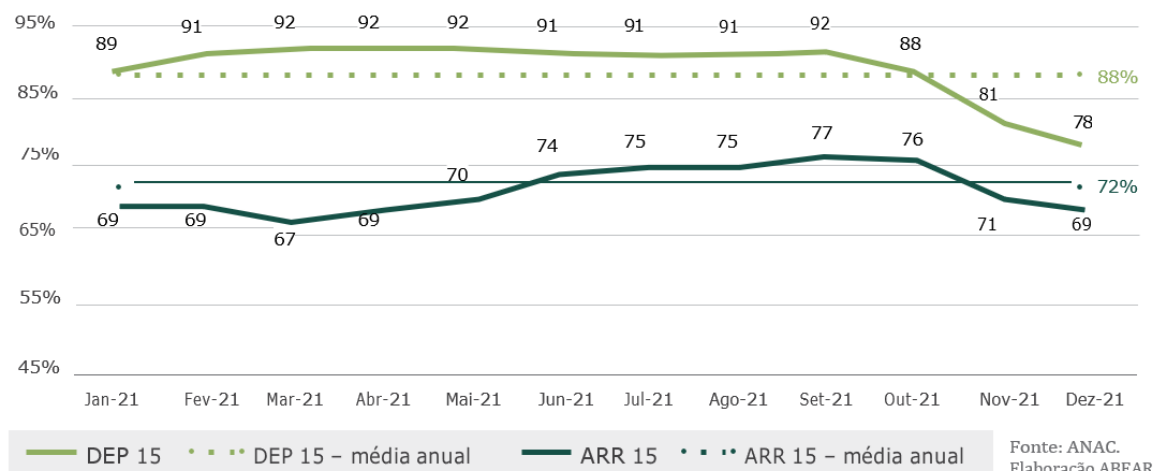
Além de sua expressão isolada como atividade característica do turismo, notadamente pelo volume de sua receita operacional, o transporte aéreo catalisa outras atividades do turismo ao proporcionar que o viajante consuma os demais serviços turísticos. Considerado conjuntamente com a parcela do turismo que catalisa, o transporte aéreo praticamente dobra seus impactos na economia. Os valores desses impactos diretos, indiretos, induzidos e catalisados ao longo dos anos pré e pós-pandemia podem ser observados nos gráficos abaixo. Como se verifica foram enormes os efeitos negativos provocados pela COVID-19 no transporte aéreo e no turismo.

IMPACTOS ECONÔMICOS DA ATIVIDADE DO TRANSPORTE AÉREO NO BRASIL – 2021

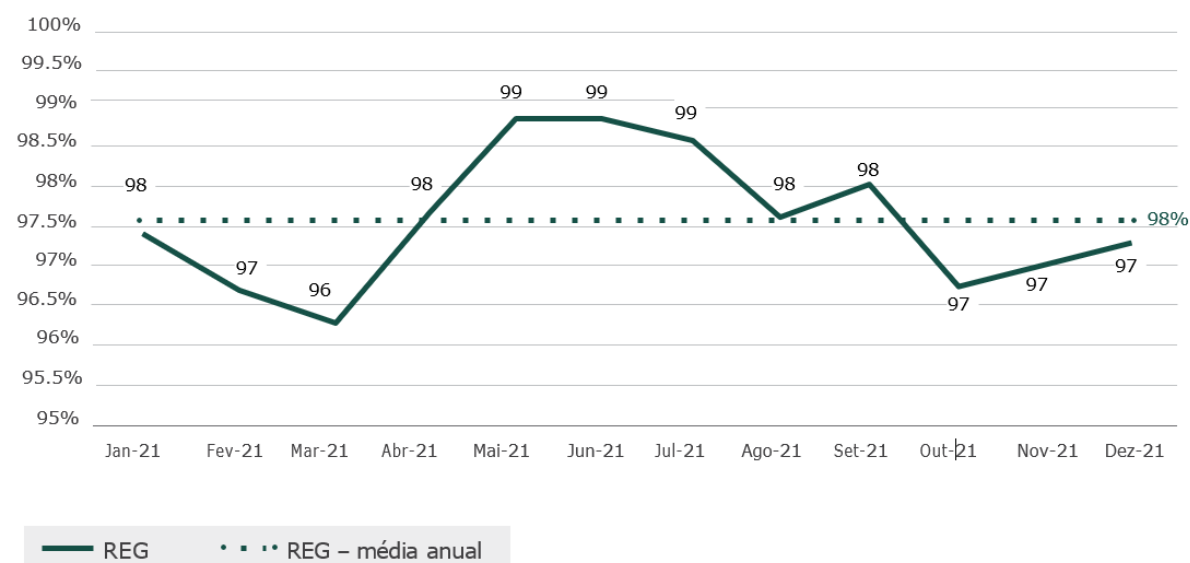


Abaixo podemos verificar os gráficos com os índices de regularidade em voos domésticos no ano de 2021 no Brasil, e neles podemos ver que as partidas possuem em média 25% a 30% de atraso, portanto, se atrasa na partida do voo irá atrasar na chegada e não será regular. Vejamos:

ÍNDICES DE PONTUALIDADE 15 MIN NA PARTIDA (DEP 15) E NA CHEGADA (ARR 15) - VOOS DOMÉSTICOS NO BRASIL – 2021



ÍNDICE DE REGULARIDADE - VOOS DOMÉSTICOS REGULARES NO BRASIL – 2021



Através de análise realizada por SENACON e US Department of Transportation em 2021 para verificar as reclamações feitas por passageiros do Brasil e dos Estados Unidos, verifica-se que no Brasil a insatisfação dos passageiros é bem maior por conta dos problemas que acontecem diariamente. A razão principal desta tendência é, provavelmente, o estímulo que a legislação brasileira realiza para a litigância. Dessa maneira, os consumidores nada têm a perder em caso de fracasso de suas demandas (Starling, 2021).

EVOLUÇÃO DAS RECLAMAÇÕES REGISTRADAS POR 100 MIL PASSAGEIROS EMBARCADOS NO BRASIL E NOS ESTADOS UNIDOS EM 2021



2 PRINCÍPIOS DO DIREITO DO CONSUMIDOR

No Código de Defesa do Consumidor em seu artigo 4º existe princípios que são assegurados em defesa do consumidor, conforme mostra abaixo:

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: (Redação dada pela Lei nº 9.008, de 21.3.1995)

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

II - ação governamental no sentido de proteger efetivamente o consumidor:

a) por iniciativa direta;

b) por incentivos à criação e desenvolvimento de associações representativas;

c) pela presença do Estado no mercado de consumo;

d) pela garantia dos produtos e serviços com padrões adequados de qualidade, segurança, durabilidade e desempenho.

III - harmonização dos interesses dos participantes das relações de consumo e compatibilização da proteção do consumidor com a necessidade de desenvolvimento econômico e tecnológico, de modo a viabilizar os princípios nos quais se funda a ordem econômica (art. 170, da Constituição Federal), sempre com base na boa-fé e equilíbrio nas relações entre consumidores e fornecedores;

IV - educação e informação de fornecedores e consumidores, quanto aos seus direitos e deveres, com vistas à melhoria do mercado de consumo;

V - incentivo à criação pelos fornecedores de meios eficientes de controle de qualidade e segurança de produtos e serviços, assim como de mecanismos alternativos de solução de conflitos de consumo;

VI - coibição e repressão eficientes de todos os abusos praticados no mercado de consumo, inclusive a concorrência desleal e utilização indevida de inventos e criações industriais das marcas e nomes comerciais e signos distintivos, que possam causar prejuízos aos consumidores;

VII - racionalização e melhoria dos serviços públicos;

VIII - estudo constante das modificações do mercado de consumo.

IX - fomento de ações direcionadas à educação financeira e ambiental dos consumidores; (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

X - prevenção e tratamento do superendividamento como forma de evitar a exclusão social do consumidor.

Os principais princípios são: o princípio da boa-fé, confiança e informação, proteção à vida e a saúde, que são descritos da seguinte forma:

Princípio da boa-fé objetiva: estabelece a necessidade de lealdade e cooperação entre as partes, evitando condutas que possam prejudicar a expectativa da outra parte.

Princípio da confiança e informação: o consumidor tem direito a ter confiança no produto ou serviço, que deve ser seguro de acordo com o razoável.

Princípio da proteção à vida e à saúde: o fornecedor não pode colocar no mercado produtos ou serviços que possam oferecer riscos ao consumidor.

3 PRINCIPAIS DIREITOS ASSEGURADOS AOS PASSAGEIROS DE TRANSPORTE AÉREO

Por realizar o transporte da vida humana como menciona Stolze (2011), é exigido do transportador a garantia da segurança e conforto durante a viagem.

Conforme menciona os arts. 421 e 422 do Código Civil, é dever do transportador levar o passageiro a salvo e em segurança até seu destino. Desta forma, não ocorrendo isto é dever do transportador indenizar as vítimas pelos danos causados independente de culpa ou dolo, conforme assegura Stolze (2011).

Para todos os contratos existem direitos que, caso ocorra algum problema, deverá ser cumprido pela parte responsável por tal, no transporte aéreo não seria diferente, portanto, segue abaixo os principais direitos do passageiro aéreo (RESOLUÇÃO Nº 400, ANAC):

- a) ser transportado a salvo e em segurança até o local de destino;
- b) ser indenizado pelos danos causados a sua pessoa ou a sua bagagem;
- c) ser indenizado por perdas e danos na hipótese de o transportador não respeitar os horários e itinerários previstos;
- d) não pode haver recusa de passageiros por parte do transportador, salvo excepcionais;
- e) o passageiro pode rescindir o contrato antes de iniciada a viagem, sendo-lhe devida a restituição integral do valor da passagem, desde que haja tempo para o transportador renegociá-la;

- f) o passageiro pode desistir do transporte, mesmo depois de iniciada a viagem, devendo haver restituição do valor correspondente ao trecho não utilizado;
- g) acaso o passageiro deixe de embarcar, somente haverá restituição se restar comprovado que outra pessoa foi transportada em seu lugar;
- h) a multa compensatória pela rescisão ou desistência do contrato de transporte não deve superior à 5% do valor do bilhete;
- i) na hipótese de interrupção da viagem por motivo alheio à vontade do transportador, deve ser assegurado ao passageiro a conclusão do transporte em outro veículo da mesma categoria, ou, com a anuência do passageiro, por modalidade diferente. O passageiro não deve arcar com custos adicionais (ex: alimentação e estada);
- j) receber assistência material (serviços de comunicação, alimentação e hospedagem) nos casos de atraso de voo, cancelamento de voo, interrupção de serviço ou preterição de passageiro;
- l) antes da compra da passagem, é direito do passageiro ser informado de forma clara sobre o valor total do bilhete, regras de cancelamento e alteração do contrato, tempo de escala e conexão e eventual troca de aeroportos, regras de franquia de bagagem e o valor a ser pago na hipótese de excesso;
- m) o reembolso ou estorno da passagem deve ocorrer em até 7 dias da solicitação, podendo também ser feito em créditos para a aquisição de novo bilhete, acaso haja concordância do passageiro;
- n) receber eventual bagagem extraviada em até 7 dias, para voos domésticos, e 21 dias para voos internacionais;
- o) acaso o passageiro compareça no horário previsto e seu embarque seja negado, o mesmo deve imediatamente receber compensação financeira, mediante transferência bancária, voucher ou em espécie, cujo valor é de 250 Direito Especial de Saque (DES) para voos domésticos e 500 Direito Especial de Saque (DES) para voos internacionais;

A empresa aérea se torna única e exclusivamente responsável por todos esses direitos quando o passageiro efetua a compra de uma passagem com a empresa, independente se é uma passagem nacional ou internacional, desde que comprada no Brasil, conforme a Resolução 400 da ANAC, art. 1º ele “[...] estabelece as condições gerais aplicáveis ao transporte aéreo regular de passageiros, doméstico e **internacional.**”

Verificamos que o direito do consumidor está bem assegurado na resolução 400 da ANAC, e ainda assim, existe muitas falhas no transporte aéreo e que a companhia aérea se torna responsável por tal dano. No entanto, muitas vezes a empresa aérea não soluciona o problema sem que o cliente precise de ajuda através do judiciário.

4 JURISPRUDÊNCIA

Os principais direitos aéreos que são violados e não são sanados de forma imediata são através do cancelamento de voo, atraso de voo, extravio e quebra de bagagem. Vejamos o que diz alguns tribunais a respeito do direito aéreo do passageiro.

De acordo com a Apelação Cível 0424113-86.2016.8.19.0001, do Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro, é de responsabilidade do apelante [...]:

APELAÇÃO CÍVEL. TRANSPORTE AÉREO. ATRASO DE VOO NACIONAL. CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. TEORIA DO RISCO DO EMPREENDIMENTO. FORTUITO INTERNO. PERDA DE COMPROMISSO. DANOS MORAIS. OCORRÊNCIA. SUCUMBÊNCIA. 1.O caso em tela versa sobre relação de consumo, pois o autor enquadra-se no conceito de consumidor descrito no artigo 2º do Código de Proteção e Defesa do Consumidor e a ré no de fornecedora, nos termos do artigo 3º do mesmo diploma legal. É que a demandante é a destinatária final dos serviços ofertados pela demandada. 2. Da leitura do artigo 14 do CPDC, verifica-se que a responsabilidade do fornecedor de serviços é objetiva e somente não responderá pela reparação dos danos causados ao consumidor se provar que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste ou o fato é exclusivo do consumidor ou de terceiros. 3. Na espécie, a falha na prestação do serviço está evidenciada no atraso e cancelamento do voo da empresa ré por problemas mecânicos na aeronave. 4. Deveras, a existência de problemas técnicos na aeronave integra o risco do negócio, por se tratar de fortuito interno, devendo a companhia aérea cercar-se de medidas preventivas, a fim de que atrasos e demais transtornos durante o contrato de transporte não ocorram. 5. É cediço que a jurisprudência consolidou entendimento de que o pequeno atraso na chegada do voo ao destino final, em período inferior a quatro horas, a rigor, não é suficiente para gerar danos de ordem moral. Contudo, a ausência do autor ao evento escolar da filha menor, decorrente do atraso de seu voo, não pode ser considerado como simples aborrecimento, por se tratar de compromisso singular que se reveste de importância peculiar para os pais. 6. Não restam dúvidas quanto ao dever da ré de indenizar os prejuízos causados o apelante, observando-se que a companhia aérea não teve o zelo de minimizar as consequências do atraso. E isso, porque a empresa poderia ter realocado o autor no voo nº 9052, disponível no dia cancelamento do voo pactuado, que tinha previsão de pouso no aeródromo contratado e em horário compatível com o evento da filha. 7. Dano moral

caracterizado e arbitrado no valor de R\$ 8.000,00, em observância ao critério de razoabilidade e circunstâncias do caso concreto, além do montante estar de acordo com a jurisprudência desta Corte. Precedente do TJRJ. 8. A correção monetária deverá incidir deste julgado pelos índices da CGJ/TJ. Juros no percentual de 1% ao mês a partir da citação válida. 9. Inversão da sucumbência fixada em primeira instância em razão da procedência do pleito autoral. Condenação da ré ao pagamento das custas processuais e dos honorários advocatícios em seu percentual mínimo de 10% sobre o valor da condenação. 10. O artigo 85, §11, do atual Código de Processo Civil dispõe que o Tribunal, ao julgar o recurso interposto, majorará os honorários fixados anteriormente. Nesse passo, arbitrase os honorários sucumbenciais recursais no percentual de 2% (dois por cento), que deverá incidir sobre o valor da condenação imposta, com fundamento no artigo 85, §§ 2º e 11, do Código de Processo Civil vigente. 11. Apelo provido.

O extravio temporário de bagagem consubstancia falha na prestação de serviço da companhia aérea. Demonstrado que a situação sofrida pelo passageiro ultrapassou o mero dissabor, caberá reparação pelos danos causados com base na responsabilização civil objetiva (arts. 14 e 18 do CDC).

Conforme apresenta o trecho da EMENTA abaixo:

(...) 6. À luz do Código de Defesa do Consumidor (artigos 14 e 20) e do Código Civil (art. 734), o transportador é objetivamente responsável pelos danos causados ao passageiro ou sua bagagem, em razão do risco de sua atividade, da qual aufere lucro - teoria do risco do negócio. 7. Com efeito, a empresa aérea obriga-se, mediante pagamento, a efetuar o transporte do passageiro e dos seus pertences, de forma indene, até o local de destino. Nesse íterim, gera ao transportador o dever de resultado, qual seja, reiterando-se, transportar com segurança tanto o passageiro como seus pertences. Outrossim, ao entregar a sua bagagem para a empresa aérea, o passageiro confia no dever de guarda, gerando a legítima expectativa de administração e cuidados necessários, em consonância com a prescrição legal (art. 749, do Código Civil), confira-se: "O transportador conduzirá a coisa ao seu destino, tomando todas as cautelas necessárias para mantê-las em bom estado e entregá-la no prazo ajustado ou previsto". 8. **No caso, incontroverso o extravio temporário, por 24 dias (26/06/2023 a 20/07/2023), de bagagem pertencente à parte autoral/recorrida em voo nacional operado pela ré/recorrente, saltando à evidência a falha na prestação do serviço.** 9. Na espécie, incontestes os maus sentimentos ocasionados pela situação em voga, restando clarividente a violação dos direitos de personalidade da parte autora/recorrida hábil a compor indenização por dano moral. (grifamos)

Acórdão 1780701, 07139036820238070007, Relator: ANTONIO FERNANDES DA LUZ, Primeira Turma Recursal dos Juizados Especiais do Distrito Federal, data de julgamento: 3/11/2023, publicado no DJe: 20/11/2023.

O cancelamento unilateral e automático do trecho de volta do voo, quando o passageiro não realiza o embarque no trecho de ida (*no-show*), caracteriza conduta abusiva ou excessivamente onerosa à parte mais vulnerável da relação, além de configurar falha na prestação do serviço da companhia aérea (art.51, IV e XI, do CDC).

(...) 6. NO CASO, O AUTOR/RECORRIDO CONTRATOU VOO, A SER OPERADO PELA RÉ/RECORRENTE, CONCERNENTE AO TRECHO BRASÍLIA - LISBOA, IDA (03/02/2023) E VOLTA (05/08/2023), PELOS PREÇOS, RESPECTIVAMENTE, DE R\$ 3.300,57 E R\$ 3.143,40, ALÉM DE R\$ 403,00 PELAS TAXAS AEROPORTUÁRIAS. INCONTROVERSO NOS AUTOS QUE O AUTOR/RECORRIDO REQUEREU O CANCELAMENTO DO VOO DE VOLTA E O REEMBOLSO (...), O QUE FOI NEGADO. (...) DE MAIS A MAIS, **A CLÁUSULA DE NÃO REEMBOLSO COLOCA O CONSUMIDOR EM DESVANTAGEM EXAGERADA E ATENTA CONTRA A LEGISLAÇÃO DE REGÊNCIA, MOTIVO PELO QUAL DEVE SER CONSIDERADA NULA DE PLENO DIREITO, NOS TERMOS DO ART. 51, IV, DO CDC, SOB PENA, AINDA, DE ENRIQUECIMENTO ILÍCITO DA COMPANHIA AÉREA.** (...) 9. DESSA MANEIRA, TEM-SE POR DEVIDO O REEMBOLSO ESTIPULADO EM SENTENÇA, SOB O RISCO, INCLUSIVE, DE ENRIQUECIMENTO ILÍCITO DA RECORRENTE, DADA A LARGA MARGEM DE TEMPO PARA REVENDER O ASSENTO AÉREO. (GRIFAMOS)
ACÓRDÃO 1838800, 07068276020238070017, RELATOR: ANTONIO FERNANDES DA LUZ, PRIMEIRA TURMA RECURSAL DOS JUIZADOS ESPECIAIS DO DISTRITO FEDERAL, DATA DE JULGAMENTO: 26/3/2024, PUBLICADO NO DJE: 10/4/2024.

Os problemas aéreos são inúmeros, e conforme acórdão abaixo, verifica-se que o passageiro também será indenizado por atraso/cancelamento de voo em virtude de condições climáticas quando não se resta provado e somente alegado tal condição.

(...) 8. **No caso, o atraso supostamente decorreu, segundo alegações da empresa aérea, em razão de mau tempo, porém não há qualquer prova nos autos que corrobore esta alegação. A recorrida, quem possui o ônus da prova previsto no art. 14, § 3º do CDC, apenas alegou que as condições climáticas causaram o atraso do voo, porém não juntou aos autos qualquer documento que demonstrasse que, na data do voo, o tempo teria influenciado suas operações. Assim, ausente prova que corrobore a versão da empresa ré, impossível acolher meras alegações, as quais são incapazes de elidir a responsabilidade da requerida pelos danos causados aos consumidores.** (...). 11. Efetivamente, restou comprovado nos autos que as partes autoras sofreram com um atraso de mais de 24 horas após o horário originalmente previsto para sua chegada ao destino final e que, nesse período não receberam nenhum tipo de assistência por parte da requerida, permaneceram sem suporte

material (alimentação, hospedagem etc., conforme ID. 49831743), sequer tiveram acesso às suas bagagens durante o tempo em que aguardaram novo embarque. Além disso, não receberam informações claras por parte da companhia aérea, o que restou corroborado pelas fotos juntadas ao ID. 49831747, demonstrando que sequer havia funcionários no balcão de atendimento da requerida no aeroporto durante o período em que os autores buscavam por informações e orientações. (grifamos)

Acórdão 1787472, 07069782920238070016, Relator: EDILSON ENEDINO DAS CHAGAS, Segunda Turma Recursal dos Juizados Especiais do Distrito Federal, data de julgamento: 20/11/2023, publicado no PJe: 28/11/2023.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Conclui-se que o transporte aéreo é um serviço, o transportador aéreo é um fornecedor e o usuário de serviços aéreos é consumidor.

A responsabilidade civil em sede das companhias aérea e demais empresas relacionadas à aviação civil, tem importância ímpar em um mundo cada dia mais globalizado, onde o fluxo de capitais gira literalmente nas asas das aeronaves que diuturnamente cortam os céus em todos os cantos do mundo.

Atraso de voos, extravio e dano à bagagem, "overbooking" são questões jurídicas que não se limitam às fronteiras de um país, mas, infelizmente, ocorrem em quase todos os aeroportos existentes, em maior ou menor grau dependendo, de forma diretamente proporcional, do nível de organização operacional e financeira dos aeroportos.

A regra geral é a da responsabilidade civil objetiva do transportador aéreo, não se aplicando, portanto, neste tema a Convenção de Varsóvia ou o Código Brasileiro de Aeronáutica por não poder haver qualquer limitação, pois a Convenção apenas algumas questões e não todas, sendo assim, a principal fonte é a Resolução 400 da ANAC.

Havendo assim, a relação de consumo, todos os problemas decorrentes dessa prestação de serviço serão amparados pelo Código de Defesa do Consumidor e Resolução 400.

O estudo se limita aos principais direitos do consumidor do transporte aéreo em relação aos seus direitos e aos deveres das empresas aéreas.

Estamos assistindo reiteradamente um desrespeito e afronta à nossa Constituição Federal, e também à lei consumerista, no que se refere à prestação dos serviços aéreos, ou seja, está havendo uma verdadeira crise aérea no Brasil.

Diante disso, propomos alguns desafios que merecem reflexão, na medida em que a União, através da Aeronáutica, da Infraero e da Agência Nacional de Aviação Civil - ANAC, e as companhias aéreas, que são as responsáveis pela prestação dos serviços aéreos ainda não estão aparelhadas para equacionar os problemas advindos dessa atividade.

Para minimamente resolver o caos instalado é necessário, em primeiro lugar, haver uma mudança de postura destes atores, principalmente, sob o aspecto jurídico do direito posto, analisando as questões que se referem às relações de consumo, sob o prisma do Código de Defesa do Consumidor. Os responsáveis pela crise aérea devem ser punidos exemplarmente, não poderão ficar impunes.

Consequentemente deve haver a garantia de qualidade e segurança, a melhoria no atendimento ao consumidor, respeitando principalmente o direito básico à informação e transparência e medidas de apoio em caso de contingência.

É essencial também que os mecanismos de regulação, monitoramento e fiscalização sejam realizados por técnicos competentes, de ilibada reputação e notório saber.

Para tanto, é fundamental o diálogo entre todos: o governo, as empresas aéreas e a sociedade civil para minimamente restabelecer a prestação dos serviços aéreos tão relevantes na sociedade pós-moderna em que vivemos.

REFERÊNCIAS

Agência Nacional de Aviação Civil (2021), Base de Dados Estatísticos do Transporte Aéreo, disponível em <https://www.gov.br/anac/pt-br/assuntos/dados-e-estatisticas/dados-estatisticos/dados-estatisticos>.

<https://brasilecola.uol.com.br/geografia/transporte-aereo.htm>

<https://www2.senado.leg.br/bdsf/bitstream/handle/id/70327/C%C3%B3digo%20Civil%20%20ed.pdf>

2011. Novo curso de direito civil - 13^a ed. revista e atualizada / GAGLIANO, Pablo Stolze ; PAMPLONA FILHO, Rodolfo. São Paulo: Saraiva.

<https://www.anac.gov.br/assuntos/legislacao/legislacao-1/resolucoes/resolucoes-2016/resolucao-no-400-13-12-2016>

https://www2.senado.leg.br/bdsf/bitstream/handle/id/533814/cdc_e_normas_correlatas_2ed.pdf

<https://www.tjrj.jus.br/documents/10136/31308/empresas-aereas-atraso-cancelamento-voo.pdf>

<https://www.tjdft.jus.br/consultas/jurisprudencia/jurisprudencia-em-temas/cdc-na-visao-do-tjdft-1/prestacao-de-servico-de-transporte-aereo-parte-i-1/extravio-temporario-da-bagagem>

SMITH, M. JR. The airline encyclopedia, 1909–2000. Lanham: The Scarecrow Press, 2002.

Secretaria Nacional do Consumidor - Senacon (2021), [consumidor.gov.br](https://www.consumidor.gov.br), disponível em <https://www.consumidor.gov.br/pages/dadosabertos/externo/>.

Starling, Valéria C.A.S. (2021), Fomentando a Litigiosidade ou Assegurando Direitos?, apresentação feita no webnário O Setor Aéreo Brasileiro – Judicialização Desenfreada ou Litigância Necessária?, promovido pelo Conselho Nacional de Justiça em 09/11/2021, disponível em <https://www.youtube.com/watch?v=VDyYNpOr8Xw>.

U.S. Department of Transportation (2022). Air Travel Consumer Reports. disponível em <https://www.transportation.gov/individuals/aviation-consumer-protection/air-travel-consumer-reports>.

ANEXO: Declaração da correção ortográfica (OBRIGATÓRIA)

DECLARAÇÃO DE REVISÃO ORTOGRÁFICA

Eu, Alessandra Vercosa Melo de Cerqueira, graduada em Letras Português pela Universidade Estadual do Piauí (UESPI), declaro para o Centro Universitário UNINOVAFAPI que revisei o Trabalho de Conclusão de Curso de Bacharelado em Direito intitulado **A PROTEÇÃO DO CONSUMIDOR EM CONTRATOS DE TRANSPORTE AÉREO: ANÁLISE DOS PRINCIPAIS DIREITOS DO CONSUMIDOR E DAS OBRIGAÇÕES DAS EMPRESAS AÉREAS**, da aluna KEYLA TÉRCIA BRANDÃO SOTERO.

Declaro ainda que o presente trabalho encontra-se de acordo com as normas ortográficas e gramaticais vigentes.

Teresina, 28 de outubro de 2024



Documento assinado digitalmente

ALESSANDRA VERCOSA MELO DE CERQUEIRA

Data: 28/10/2024 14:39:04-0300

Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Nome completo e Registro do Conselho Letras ou
Português/ ou
CPF/RG