XIII ENCONTRO INTERNACIONAL DO CONPEDI URUGUAI – MONTEVIDÉU

DIREITO E RELAÇÕES DE CONSUMO

FERNANDO DE BRITO ALVES

RUBENS BEÇAK

Copyright © 2024 Conselho Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Direito

Todos os direitos reservados e protegidos. Nenhuma parte destes anais poderá ser reproduzida ou transmitida sejam quais forem os meios empregados sem prévia autorização dos editores.

Diretoria – CONPEDI
Presidente - Profa. Dra. Samyra Haydêe Dal Farra Naspolini - FMU – São Paulo
Diretor Executivo - Prof. Dr. Orides Mezzaroba - UFSC – Santa Catarina
Vice-presidente Norte - Prof. Dr. Jean Carlos Dias - Cesupa – Pará
Vice-presidente Centro-Oeste - Prof. Dr. José Querino Tavares Neto - UFG – Goiás
Vice-presidente Sul - Prof. Dr. Leonel Severo Rocha - Unisinos – Rio Grande do Sul
Vice-presidente Sudeste - Profa. Dra. Rosângela Lunardelli Cavallazzi - UFRJ/PUCRio – Rio de Janeiro
Vice-presidente Nordeste - Prof. Dr. Raymundo Juliano Feitosa - UNICAP - Pernambuco

Representante Discente: Prof. Dr. Abner da Silva Jaques - UPM/UNIGRAN - Mato Grosso do Sul

Conselho Fiscal:
Prof. Dr. José Filomeno de Moraes Filho - UFMA - Maranhão
Prof. Dr. Caio Augusto Souza Lara - SKEMA/ESDHC/UFMG - Minas Gerais
Prof. Dr. Valter Moura do Carmo - UFERSA - Rio Grande do Norte
Prof. Dr. Fernando Passos – UNIARA - São Paulo
Prof. Dr. Edinilson Donisete Machado - UNIVEM/UENP - São Paulo
Secretarias
Relações Institucionais:
Prof. Dra. Claudia Maria Barbosa - PUCPR - Paraná
Prof. Dr. Heron José de Santana Gordilho - UFBA - Bahia
Profa. Dra. Daniela Marques de Moraes - UNB - Distrito Federal
Comunicação:
Prof. Dr. Robison Tramontina - UNOESC - Santa Catarina
Prof. Dr. Liton Lanes Pilau Sobrinho - UPF/Univali - Rio Grande do Sul
Prof. Dr. Lucas Gonçalves da Silva - UFS - Sergipe
Relações Internacionais para o Continente Americano:
Prof. Dr. Jerônimo Siqueira Tybusch - UFSM - Rio Grande do Sul
Prof. Dr. Paulo Roberto Barbosa Ramos - UFMA - Maranhão
Prof. Dr. Felipe Chiarello de Souza Pinto - UPM – São Paulo
Relações Internacionais para os demais Continentes:
Profa. Dra. Gina Vidal Marcilio Pompeu - UNIFOR - Ceará
Profa. Dra. Sandra Regina Martini - UNIRITTER / UFRGS - Rio Grande do Sul
Profa. Dra. Maria Claudia da Silva Antunes de Souza - UNIVALI – Santa Catarina
Eventos:
Prof. Dr. Yuri Nathan da Costa Lannes - FDF - São Paulo
Profa. Dra. Norma Sueli Padilha - UFSC - Santa Catarina
Prof. Dr. Juraci Mourão Lopes Filho - UNICHRISTUS - Ceará

Membro Nato – Presidência anterior Prof. Dr. Raymundo Juliano Feitosa – UNICAP – Pernambuco

D597
DIREITO E RELAÇÕES DE CONSUMO
[Recurso eletrônico on-line] organização CONPEDI
Coordenadores: Fernando De Brito Alves, Rubens Beçak – Florianópolis: CONPEDI, 2024.
Inclui bibliografia
ISBN: 978-85-5505-965-0
Modo de acesso: www.conpedi.org.br em publicações
Tema: ESTADO DE DERECHO, INVESTIGACIÓN JURÍDICA E INNOVACIÓN
1. Direito – Estudo e ensino (Pós-graduação) – 2. Direito. 3. Relações de consumo. XIII ENCONTRO INTERNACIONAL DO CONPEDI URUGUAI – MONTEVIDÉU (2: 2024 : Florianópolis, Brasil).
CDU: 34



Conselho Nacional de Pesquisa
e Pós-Graduação em Direito Florianópolis
Santa Catarina – Brasil
www.conpedi.org.br

XIII ENCONTRO INTERNACIONAL DO CONPEDI URUGUAI – MONTEVIDÉU

DIREITO E RELAÇÕES DE CONSUMO

Apresentação

O CONPEDI realizou o XIII Encontro Internacional entre os dias 18, 19 e 20 de setembro de 2024, na encantadora cidade de Montevideo, Uruguai, cujo tema central foi o tema central será "Estado de Derecho, Investigación Jurídica e Innovación", e sediado pela Universidad de La República Uruguay, por meio da Facultad de Derecho.

O objetivo desse encontro internacional foi fortalecer a integração da pesquisa jurídica nacional com os países da América Latina. Uma oportunidade única para uma rica troca de experiências entre pesquisadores de diferentes países, promovendo a cooperação acadêmica e jurídica em toda a região.

A internacionalização dos programas de pós-graduação ocorre por meio de diversas estratégias que vão desde a mobilidade docente e discente, organização de eventos internacionais, publicações conjuntas entre outras, e incluem a participação em eventos internacionais de relevância para a área do Direito. A visibilização da pesquisa nacional por pesquisadores estrangeiros além de facilitar o compartilhamento de soluções jurídicas para problemas homólogos, pode induzir o impacto da produção nacional e a melhoria da qualidade dos programas.

Nesse contexto o Grupo de Trabalho sobre Direito e Relações de Consumo I contou com a exposição de 13 artigos, que podem ser agrupados em quatro eixos temáticos distintos: i) temas transversais de direito do consumidor, que abordou questões atuais das relações de consumo nos seus aspectos de regulação, relações transnacionais, e responsabilidade pela reparação de danos; ii) o tema da inteligência artificial e a vulnerabilidade do consumidor, que abordou questões relacionadas a dignidade da pessoa humana, proteção da pessoa idosa, superendividamento entre outros; iii) o tema do direito consumidor na era digital, o impacto da inteligência artificial nas relações de consumo, o direito à informação; iv) e por fim o tema da obsolescência programada e a violação aos direitos do consumidor.

Verificou-se que os trabalhos apresentados guardaram estrita pertinência temática com o tema geral do evento e abordou questões relevantes para a compreensão do direito do consumidor e das relações de consumo contemporâneas.

Nesse contexto convidamos a todos para a leitura dos textos.

Montevideo, primavera de 2024.

Prof. Dr. Fernando de Brito Alves

Universidade Estadual do Norte do Paraná

Prof. Dr. Rubens Beçak

Universidade de São Paulo

A VOLATILIDADE DA VIAGEM AÉREA: UMA OBSERVÂNCIA A PARTIR DO VIAJANTE LESADO NOS AEROPORTOS BRASILEIROS

THE VOLATILITY OF AIR TRAVEL: AN OBSERVANCE FROM THE INJURED TRAVELER AT BRAZILIAN AIRPORTS

José de Alencar Pereira Junior
Elizabete Cristiane De Oliveira Futami De Novaes
Larissa Maia Freitas Salerno Miguel Santos

Resumo

O presente artigo trará uma discussão a respeito dos direitos dos passageiros, frente às companhias aéreas, visando as práticas abusivas mais recorrentes nos aeroportos brasileiros, levando em consideração o fato da vulnerabilidade do consumidor, ao celebrar um contrato de transporte aéreo, enfatizando também o conceito da hipossuficiência consumerista. Ademais, será abordada a questão da existência de conflito de normas dentro do ordenamento jurídico brasileiro, visando entender como é regulada a prestação do serviço aéreo pela empresa e os direitos dos passageiros lesados, devido a essa atividade, principalmente quando há conflitos de interesses, motivados pelo atraso de um voo; cancelamentos de viagens; contingência de voo; extravio e danos às bagagens envolvidas no transporte. Ainda, será estudada a discussão jurídica presente no país, no tocante à responsabilização das empresas aéreas pelo atraso e cancelamento de uma jornada aérea, devido às condições não favoráveis do ambiente, mencionando outras ocasiões que podem fazer com que o voo não possa acontecer. Por fim, serão mencionados quais os direitos dos passageiros, quando há a ocorrência de um fato que possa vir a lesá-los que estão presentes, em sua maioria no Código Civil e do Consumidor, além do Código Brasileiro de Aeronáutica e Resoluções da Agência Nacional de Aviação Civil.

Palavras-chave: Viagem aérea, Contrato de transporte aéreo, Condutas abusivas, Convenção de montreal, Direitos dos passageiros

Abstract/Resumen/Résumé

This article will talk about passengers rights against airline companies, focusing on the most common abusive practices carried out against them at the airports, taking into consideration that consumers are vulnerable, emphasizing the concept of hyposufficiency, especially when they sign an air transport contract. Furthermore, it will be pointed out, the existence of a normative conflict inside of brazilian legal system, aiming to understand how Brazilian laws regulate air transport and their rights, which are injured. Moreover, abusive conducts can be caused by a flight delay; flight cancel; overbooking; a lost or damaged baggage, which are provided from a plane. Also, it is possible that the carrier does not offer a satisfactory assistance for its clients. In addition, it will be studied the juridical discussion about the responsibility of air companies by delays and flight cancel due to bad weather, mentioning

other situations that the air contract cannot be executed. To sum up, it will be researched what passengers rights are, when something unusual, which can injure their rights, occur at the airport. The rights of travelers can be found on the Civil code; Consumers Code; Brazilian Aeronautical Code and National Agency of Civil Aviation resolutions.

Keywords/Palabras-claves/Mots-clés: Air travel, Air transport contract, Abusive conduct, Montreal convention, Passengers rights

1 INTRODUÇÃO

Os aviões comerciais são tidos como um dos meios de transporte mais seguros do mundo. Devido sua velocidade e eficiência, acabam por ser um meio muito utilizado pelos passageiros, sobretudo para viagens mais longas, proporcionando o "encurtamento" das distâncias entre dois ou mais pontos. No Brasil, no ano de 2023, de acordo com dados da Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC), mais de cem milhões de passageiros foram transportados pelo setor aéreo (Brasil, Agência Nacional de Aviação Civil, 2024), o que prova a importância do setor para o país.

Por outro lado, para que um voo ocorra, este depende de fatores externos, tal como as condições meteorológicas do momento, instalações aeroportuárias, passageiros, tripulação e demais eventos que estejam ligados ao voo. Consequentemente, caso um desses fatores não ocorra como planejado, é possível que haja atrasos ou cancelamentos de voos. Além disso, deve ser feita uma ressalva para o fato de que o transporte de pessoas pode não acontecer como planejado, podendo ocorrer danos aos passageiros. Desse modo, torna-se possível depreender o conceito da volatilidade no tocante ao transporte aéreo.

Tendo em vista que o número de passageiros viajando pelo modal aéreo é cada vez mais elevado e que os passageiros estão em uma posição desfavorável em relação à prestadora de serviços, surge a seguinte questão de pesquisa: Como o direito regulamenta a relação entre a prestação de serviços pela companhia aérea e os direitos dos passageiros lesados em decorrência dessa atividade?

Ainda, o presente artigo visará o consumidor que teve seu direito lesado, especialmente em viagens aéreas, tratando das regulamentações a serem aplicadas em tais casos, para voos domésticos e internacionais, além de ser discutida a aplicação do Código de Defesa do Consumidor, do Código Brasileiro de Aeronáutica, das convenções internacionais das quais o Brasil é signatário e que versem sobre aviação civil e das resoluções da ANAC a respeito do tema.

O intitulado trabalho tem como objetivo principal, entender como se dá a regulamentação do serviço aéreo prestado, para com os passageiros que tiveram seus direitos afetados, devido a essa atividade. Além disso, os objetivos específicos seriam compreender a disparidade na relação do consumidor e companhia aérea; entender qual tipo de legislação deve ser aplicada a cada tipo de caso; expor os motivos que podem fazer com que o voo não ocorra,

à luz do consumidor e elucidar quais os direitos do passageiro lesado, a depender do caso ocorrido.

O estudo será realizado no método dedutivo, tratando-se de uma pesquisa bibliográfica, por meio de artigos científicos, livros, dados estatísticos que tenham como foco o direito do consumidor, sobretudo em relação com viagens aéreas e direito aeronáutico. Desse modo, será possível realizar uma pesquisa de maneira qualitativa e exploratória, contribuindo para melhores resultados científicos.

2 A DISPARIDADE ENTRE PASSAGEIROS E COMPANHIAS AÉREAS

Dentre os princípios que regem o Código de Defesa do Consumidor destacam-se o princípio da vulnerabilidade e hipossuficiência do consumidor. Nesse sentido, pode-se dizer que com a evolução empresarial, o consumidor deixou de ter poder de negociação frente às empresas e atualmente, o mesmo está inserido em um meio onde as ofertas ocorrem a todo momento, sendo que quem está no polo mais frágil, muitas vezes não possui informações suficientes para realizar a filtragem das mesmas. Portanto, seria considerado vulnerável. (Tartuce; Neves, 2023, p. 29).

Assim, o artigo 4° do Código de defesa do Consumidor, inciso I diz:

> Art. 4º A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios:
> I - reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo; [...]. (Brasil, 1990).

Quanto a vulnerabilidade do consumidor, ela se difere da hipossuficiência, na medida que todo consumidor é considerado vulnerável, somente pelo seu *status* em relação à prestadora de serviços, não importando o caráter social e econômico. Nesse diapasão, pode-se dizer que o conceito de vulnerabilidade é absoluto (Tartuce; Neves, 2023, p. 29).

Por outro lado, o conceito de hipossuficiência é relativo, tendo em vista o fato de que de tal conceito, há dois ramos, a hipossuficiência econômica, na qual é avaliada a posição financeira do consumidor, frente às empresas e a hipossuficiência técnica, que está diretamente ligada com o conhecimento do consumidor a respeito do processo de produção do produto final ou procedimentos internos de uma empresa. Por isso, todo consumidor é considerado vulnerável, mas nem todos hipossuficientes (Tartuce; Neves, 2023, p. 29).

Por exemplo, no caso de um comerciante muito bem provido de recursos financeiros, da área do setor alimentício, que compra de um pipoqueiro, pessoa humilde e desprovida monetariamente, um pacote de pipoca. Nesse caso, deve-se observar a vulnerabilidade, mas não o conceito da hipossuficiência, pois o comerciante está em uma condição socioeconômica superior ao pipoqueiro, no caso citado. Porém, em uma situação na qual o mesmo comerciante, referido anteriormente, venha a adquirir um carro de uma determinada concessionária, obviamente, será observada a vulnerabilidade e desta vez, pode ser alocado o conceito de hipossuficiência, já que, por mais que o comerciante esteja em uma posição social e econômica favorável, a concessionária, dada sua força econômica e sua representatividade, provoca a discrepância financeira, frente ao empresário consumidor, gerando a hipossuficiência econômica. Nesse contexto, ainda cabe mencionar a hipossuficiência técnica porque, por mais que o comerciante possua um automóvel, esse não detém profunda ciência de como é o funcionamento de um carro e muito menos de como são os procedimentos internos da empresa, para com a qual realizou a compra.

No que diz respeito às companhias aéreas, a aviação funciona de modo complexo, seja nas atividades extra voo, tais como carregamento de bagagens; embarque de passageiros nas aeronaves; *check in;* compra de passagens aéreas dentre outras modalidades, ou no voo em si. Consequentemente, dada a vulnerabilidade e hipossuficiência de grande parte dos passageiros, há espaço para que as empresas de transporte aéreo se aproveitem da fragilidade de seus clientes e venham a cometer condutas abusivas em desfavor de seus consumidores.

A despeito disso, pode ser trazido o caso no qual o voo do passageiro foi cancelado e não houve assistência por parte da empresa aérea. Assim, no julgamento do recurso de apelação cível n° 1027064-90.2022.8.26.0003, pela 22ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, cujo Relator Hélio Nogueira entendeu que:

> Ressalta que é devida a indenização por danos morais, tendo em vista que a companhia aérea é fornecedora do serviço, de modo que sua responsabilidade é objetiva quanto aos danos causados em decorrência da violação contratual e falha na prestação dos serviços. [Apelação 1027064-90.2022.8.26.0003, 22ª Câmara de Direito Privado, Relator desembargador Hélio Nogueira, Julgamento: 29.11.2023, Publicação: 30.11.2023]. (Estado de São Paulo, Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, 2023).

No tocante à responsabilidade do transportador, a mesma é objetiva, sendo resultado de uma evolução do direito, que está ligada diretamente a um avanço do conceito anterior, que antes propunha que a responsabilidade era subjetiva, ou seja, caberia ao lesado provar o dano sofrido (Tavares; Mesquita, 2023).

Então, ao analisar a decisão do Tribunal de Justiça de São Paulo, juntamente com os princípios de hipossuficiência e vulnerabilidade do cliente, pode-se entender que as leis que protegem o consumidor, tal como o próprio Código de Defesa do Consumidor existem, mas não são totalmente capazes de coibir os abusos realizados em desfavor do adquirente final.

3 O IMPASSE NA APLICAÇÃO DAS LEGISLAÇÕES E CONVENÇÕES INTERNACIONAIS

A legislação que rege a aviação civil, principalmente quando relacionada ao direito do consumidor, não é de toda unificada, pois é possível encontrar normas a despeito do assunto no Código de Defesa do Consumidor; Código Brasileiro de Aeronáutica (CBA); Código Civil; convenções internacionais e resoluções da ANAC, sendo que todas essas normas devem estar em conformidade com a Constituição Federal de 1988. Então, há um impasse no ordenamento jurídico brasileiro sobre quais normas devem efetivamente ser aplicadas aos casos concretos, pois existem situações que, em razão da existência de mais de uma norma cabível, a jurisprudência diverge sobre qual deva prevalecer.

Em primeiro lugar, deve-se salientar que a aplicação de normas brasileiras deve obedecer a uma determinada ordem, sendo o grau mais elevado, as normas da Constituição Federal e as de menor grau, as portarias e resoluções (Sousa, 2021).

A legislação brasileira faz uma diferenciação entre voos domésticos e internacionais, sendo o primeiro, o transporte aéreo que ocorre exclusivamente dentro do território nacional e o segundo, o que acontece entre países diferentes, tendo sua origem no Brasil e destino em território estrangeiro. Tal diferenciação influencia de forma direta na norma jurídica a ser aplicada (Paiano; Furlan, 2020). Ademais, de acordo com o Código Civil, em seu artigo 730, diz que o contrato de transporte é um ato que envolve remuneração, seja para transportar coisas ou pessoas (Brasil, 2002).

3.1 VOOS DOMÉSTICOS

Inicialmente, em se tratando de voos domésticos, a legislação que prevalece é o Código de Defesa do Consumidor, dado seu caráter protecionista acerca do consumidor que contratou tal modalidade aérea, podendo ser conciliada com a aplicação do Código Civil e resoluções da ANAC. A prevalência do código pode ser observada no acordão do Tribunal de Justiça do

Estado de São Paulo (TJSP), referente à apelação cível n°1012764-25.2022.8.26.0068, julgada pela 11ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, sendo que o voto prevalecido foi o do relator José Wilson Gonçalves, nos seguintes termos, a despeito do cancelamento de um referido voo:

> Não há se falar em caso fortuito quanto ao cancelamento do voo agendado em virtude de manutenção emergencial não programada da aeronave, dado que a manutenção das aeronaves é inerente à atividade comercial das empresas aéreas. [Apelação 1012764-25.2022.8.26.0068, 11ª Câmara de Direito Privado, Relator Desembargador José Wilson Gonçalves, Julgamento: 22.02.2024, Publicação: 23.04.2024]. (Estado de São Paulo, Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, 2024).

Partindo do julgado citado, depreende-se que o fato de a manutenção de aeronaves estar ligada à atividade comercial, faz referência à teoria do Risco da Atividade, presente no Código de Defesa do Consumidor, em seu artigo 14.

Nesse sentido, o relator afirma:

> A responsabilidade da companhia aérea é objetiva em relação aos danos causados ao consumidor em decorrência de defeitos relativos à prestação de serviço, nos termos do art. 14 do CDC, afastando-se sua responsabilidade somente quando provado que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste, ou que os danos se deram por culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro. [Apelação 1012764-25.2022.8.26.0068, 11ª Câmara de Direito Privado, Relator Desembargador José Wilson Gonçalves, Julgamento: 22.02.2024, Publicação: 23.04.2024]. (Estado de São Paulo, Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, 2024).

Deve-se entender que a legislação protetora dos consumidores diz em seu artigo 47 que um contrato deve ser analisado de forma a diminuir a disparidade do consumidor na relação de consumo (Paiano; Furlan, 2020) e por causa disso, sobressai-se em relação ao Código Civil. Por outro lado, o Código Civil, em seus artigos 734 a 742, disciplinam a respeito do transporte de pessoas, sendo que tais regras têm suma importância e devem ser seguidas pelos transportadores.

O Código Brasileiro de Aeronáutica dispõe de forma mais sucinta a respeito dos direitos dos consumidores e trata em seu artigo 229, da devolução de valores de passagem; artigo 230, reacomodações de voos; artigo 231 e parágrafo único, atraso de voo. Ainda sobre o código, Sérgio Luís Tavares; Ivan Muniz de Mesquita (2023), aduzem que o código de aeronáutica do Brasil possui normas que não estão condizentes com as normas mais atuais do ordenamento jurídico do brasileiro.

Dentre as normas que regem a aviação civil e os direitos dos passageiros, destaca-se a resolução n° 400 da ANAC, que está ligada de forma direta com os direitos dos passageiros. Segundo a agência reguladora, tal dispositivo é aplicado para voos domésticos e voos internacionais, contando que o mesmo tenha como ponto de partida, o território do país (ANAC, 2023). Esse dispositivo é aplicado visando a posição de inferioridade do consumidor frente às companhias aéreas, de forma a prezar pela boa relação do passageiro com a empresa e além disso, tornar possível que o consumidor exija seu direito, caso necessário e que seja assistido pela prestadora de serviços, o que não exclui a possibilidade de danos morais e, ou materiais, caso o que estiver determinado na resolução não venha a ser cumprido.

Essa resolução trata a respeito das condições do transporte aéreo, sendo possível perceber que há situações conflitantes entre o Código Brasileiro de Aeronáutica e a resolução em evidência. No caso, se a análise é feita de forma hierárquica, a preferência lógica seria do código, por se tratar de lei ordinária, que está acima da resolução. No entanto, pesa-se o fato de que o código é anterior à Constituição Federal de 1988 e que alguns de seus dispositivos não estão mais tão alinhados com as leis mais novas, sobretudo com as que vieram pós o ano de 1988 (Tavares; Mesquita, 2023). Então, pode ser concluído que, não há na jurisprudência dos tribunais, estaduais e superiores, uma posição unânime a respeito do tema, o que é agravado pela quantidade de leis esparsas, em dispositivos diferentes, dentro da regulação brasileira.

Por isso, é mais comum de se notar a presença da resolução n° 400 da ANAC nas decisões dos tribunais, ao invés do código de aeronáutica, ao tratar de direitos consumeristas, o que por sua vez, não exclui a validade da legislação superior.

Por mais que a proteção e direitos do consumidor estejam presentes na intitulada resolução, Ariente; Padovese (2020), tecem críticas à mesma, devido ao fato de que ela permitiu "novas" cobranças dos passageiros, que antes eram inseridas no valor da passagem aérea, o que segundo a visão dos autores, favoreceu as empresas aéreas, em detrimento do consumidor.

Outra questão mencionada pelos autores a respeito da resolução, é o fato de a companhia poder cancelar o trecho de volta, caso o passageiro não compareça ao voo de ida, salvo se manifestar interesse pelo transporte da volta. Assim, como mencionado no artigo em análise, a companhia poderia vender novamente o assento do voo (Ariente; Pedovese, 2020). Tal questão, quando analisada, é de fato abusiva contra o consumidor, uma vez que as empresas costumeiramente praticam a chamada contingência, também conhecida como *overbooking*[1],

[1] *Overbooking* é a superlotação de uma aeronave, que ocorre devido a venda de um maior número de passagens, do que a capacidade de uma aeronave para a realização de um voo.

fazendo com que a pessoa que adquiriu a passagem cancelada, de outro passageiro, ainda possa ficar fora do voo devido à superlotação da aeronave.

A partir do exposto, depreende-se que a resolução n° 400 da ANAC cumpre seu papel ao dizer sobre quais são os direitos do passageiro, bem como da companhia aérea. No entanto, apresenta falhas que podem vir a atrapalhar o consumidor para que possa exigir seu efetivo direito, como nos casos mencionados anteriormente, pois também foi função de tal dispositivo, tornar o exercício da atividade aérea, menos embaraçoso para a prestadora de serviços.

3.2 VOOS INTERNACIONAIS

É verdade que o ordenamento jurídico brasileiro possui um número significativo de regramentos sobre o tema, o que pode levar o aplicador do direito a ter dúvidas a respeito de qual legislação aplicar ao caso concreto. No que tange ao campo do direito do consumidor, há no território brasileiro a possibilidade de ser aplicado, além da legislação consumerista, o Código Civil e as convenções internacionais a respeito dos direitos dos viajantes e deveres das companhias aéreas.

No tocante ao conflito de normas, um dos posicionamentos que podem ser adotados é o de que a aplicação das convenções internacionais, como a de Varsóvia e Montreal, ferem um importante princípio da relação consumerista, que é o da Reparação Integral dos danos, tendo em vista que a convenção de Montreal, que atualizou a antiga convenção de Varsóvia, limitaria o quantitativo indenizatório a ser recebido pelo consumidor (Tartuce; Neves, 2023, p. 10). Além do mais, caso as convenções internacionais prevalecessem em relação ao Código de Defesa do Consumidor, isso faria com que a disparidade entre as partes se elevasse, pois o referido código possui princípios de amparo ao destinatário final, tais como a alhures mencionada Reparação Integral do dano, fixada no artigo 6°, inciso VI; vulnerabilidade do consumidor, presente no artigo 4°, inciso I; proteção à práticas abusivas, intitulada no artigo 39; dentre outros. (Brasil, 1990).

Por outro lado, o STF, no julgamento do tema 210, de repercussão geral, decidiu a prevalência da Convenção de Montreal, em detrimento do Código de Defesa do Consumidor, em questões de danos materiais.

Desse modo, o ministro e relator do presente recurso extraordinário, Gilmar Mendes:

> É certo que a Constituição Federal em vigor incluiu a defesa do consumidor no rol dos direitos fundamentais, no art. 5º, inciso XXXII (“XXXII – o Estado

> promoverá, na forma da lei, a defesa do consumidor"), e também entre os princípios da ordem econômica, no art. 170, inciso V, mas é também o próprio texto constitucional, já em redação originária, que determinou a observância dos acordos internacionais, quanto à ordenação do transporte aéreo internacional. [Recurso Extraordinário n° 636.331, Plenário, Relator Ministro Gilmar Mendes, Julgamento: 25.05.2017, Publicação: 13.11.2017]. (Brasil, Supremo Tribunal Federal, 2017).

E continua com os dois seguintes argumentos:

> [...] A Lei 8.078/90 não revoga nem é revogada pela Convenção de Varsóvia ou pelos demais acordos internacionais em questão. Ambos os regramentos convivem no ordenamento jurídico brasileiro, afastando-se o Código, no ato de aplicação, sempre que a relação de consumo decorrer de contrato de transporte aéreo internacional. [Recurso Extraordinário n° 636.331, Plenário, Relator Ministro Gilmar Mendes, Julgamento: 25.05.2017, Publicação: 13.11.2017]. (Brasil, Supremo Tribunal Federal, 2017).
>
> O segundo aspecto a destacar é que a limitação imposta pelos acordos internacionais alcança tão somente a indenização por dano material, e não a reparação por dano moral. A exclusão justifica-se, porque a disposição do art. 22 não faz qualquer referência à reparação por dano moral, e também porque a imposição de limites quantitativos preestabelecidos não parece condizente com a própria natureza do bem jurídico tutelado, nos casos de reparação por dano moral. [Recurso Extraordinário n° 636.331, Plenário, Relator Ministro Gilmar Mendes, Julgamento: 25.05.2017, Publicação: 13.11.2017]. (Brasil, Supremo Tribunal Federal, 2017).

Assim, o Supremo Tribunal Federal, decidiu que as convenções de Varsóvia e Montreal deveriam prevalecer em relação ao Código de Defesa do Consumidor, exclusivamente em questões que tivessem como objeto o dano material, considerando que os tratados se omitem a discorrer sobre danos morais, situação na qual, por mais que o voo seja internacional, prevalece o Código de amparo ao consumidor (Paiano; Furlan, 2020). É inerente que, a aplicação dos tratados internacionais em questão, para casos específicos de danos materiais, limita a indenização ao precedente estabelecido nas convenções de Varsóvia e Montreal, tendo aplicabilidade somente para voos internacionais.

No entanto, é cabível a crítica de que ao analisar a decisão como um todo, pode ser notada divergências jurisprudenciais a respeito do mesmo tema, como as decisões citadas pelo ministro Gilmar Mendes em seu voto, sendo elas, proferidas pelo STF em momentos anteriores, tais como o Recuso Extraordinário n° 351.750-3 (Brasil, Supremo Tribunal Federal, 2009), no qual foi decidido que, as convenções de Varsóvia, bem como a de Montreal e o Código Brasileiro de Aeronáutica seriam afastados quando fosse verificado que a aplicação dos mesmos poderia não favorecer totalmente o consumidor. (Brasil, Supremo Tribunal Federal, 2017).

Ademais, em menção ao Recurso extraordinário n°297.901-5 (Brasil, Supremo Tribunal Federal, 2006), a relatora do caso, Ellen Gracie, votou a favor da prevalência do prazo de prescrição presente na convenção de Varsóvia, em detrimento do prazo que está estabelecido no Código do consumidor. (Brasil, Supremo Tribunal Federal, 2017).

É possível notar que, o conflito de normas pode causar divergências interpretativas quanto a aplicação das mesmas, a exemplo de julgamentos divergentes anteriores pela Suprema Corte, e a posição defendida pelo falecido ministro Teori Zavascki que aceitava a prevalência da lei especial, mas sem, contudo, se justificar:

> [...] eu assentaria a tese de que a Convenção de Varsóvia e o sucessor Protocolo Adicional nº 4, de Montreal, tem prevalência sobre o Código de Defesa do Consumidor, sem dizer o porquê. [Recurso Extraordinário n° 636.331, Plenário, Relator Ministro Gilmar Mendes, Julgamento: 25.05.2017, Publicação: 13.11.2017]. (Brasil, Supremo Tribunal Federal, 2017).

Consequentemente, é possível perceber que dentro da esfera jurídica do Brasil, há um conflito de normas no tocante à defesa do consumidor, principalmente em relação às viagens aéreas internacionais.

Assim, contribui-se para que haja insegurança jurídica. Na votação do tema 210, o STF foi favorável à prevalência das convenções internacionais de Varsóvia e Montreal sobre o Código de Defesa do Consumidor, devido a abrangência da legislação internacional e do caráter especial da norma, quando comparada ao regramento interno, muito embora ambas sejam classificadas como normas ordinárias, fato este que dividiu opiniões entre os juristas, tanto que, as posições dos Ministros foram divergentes em vários aspectos quando do julgamento do referido tema.

4 VÍCIOS NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO DE TRANSPORTE AÉREO

A aviação é uma atividade de risco, no tocante à execução do contrato, pois para que tudo ocorra de modo correto, uma série de fatores precisam estar alinhados e trabalhando de forma conjunta para que o voo seja realizado de forma segura e eficiente, além de considerar que é dever do transportante prezar pela segurança e satisfação do passageiro.

Dentre os fatores, pode-se citar todo o trabalho de *ground handling*, (serviços de solo), que engloba todo o processo de embarque dos passageiros, embarque de bagagens, abastecimento de combustível e suprimentos e até mesmo o manejo inicial da aeronave até a partida dos motores, podendo abranger até mesmo a área de *check-in* (Monteiro, 2023).

Destarte, percebe-se que tal atividade é de suma importância para o funcionamento da aviação e cumprimento dos contratos de forma pacífica e sem conflitos.

Porém, é comum que ocorram imprevistos que façam com que o passageiro se sinta lesado em relação aos seus direitos, sendo um exemplo corriqueiro, a prática da contingência, que consiste na venda de um maior número de passagens, do que assentos disponíveis no avião, fazendo com que o passageiro deva ser realocado e reavido mediante o dano e vício da prestação no serviço do voo. Ademais, a intitulada situação faz parte do risco da atividade da empresa aérea, visto que é intrínseco ao "dia a dia" da aviação, situação na qual a responsabilidade da transportadora é objetiva, conforme preceituado no Código de Defesa do Consumidor.

Um exemplo é o caso da apelação cível n. 1015361-30.2023.8.26.0068, pela 18ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, cujo relator foi o desembargador Sergio Gomes, na qual foi decidido que a empresa recorrente e ré, Azul Linhas Aéreas foi condenada a pagar seis mil reais relativos a danos morais e por volta de quinhentos e oitenta reais, a título de danos materiais, para o passageiro. Ainda, deve ser destacado o posicionamento do relator desembargador Sergio Gomes a respeito do caso:

> [...] em se tratando de contrato de transporte, objetiva é a responsabilidade da contratada a cumprir integralmente o serviço adquirido pelo consumidor, rol de obrigações no qual se insere a de atender de modo rigoroso aos horários inicialmente pactuados. [Apelação 1015361-30.2023.8.26.0068, 18ª Câmara de Direito Privado, Relator Desembargador Sergio Gomes, Julgamento: 01.03.2024, Publicação: 01.03.2024]. (Estado de São Paulo, Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, 2024).

Dessa maneira, percebe-se que a empresa não deve se esquivar de suas responsabilidades perante o consumidor, principalmente no tocante às ocorrências que a própria atividade pode proporcionar, o que também pode ser verificado no seguinte trecho do voto do relator:

> Note-se que a ocorrência de "overbooking", "um problema técnico", "readequação da malha aérea" são exemplos de casos fortuitos internos, isto é, evento inerente à própria atividade empresarial, que não constitui excludente de responsabilidade. [Apelação 1015361-30.2023.8.26.0068, 18ª Câmara de Direito Privado, Relator Desembargador Sergio Gomes, Julgamento: 01.03.2024, Publicação: 01.03.2024]. (Estado de São Paulo, Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, 2024).

Outro aspecto, sobretudo nos aeroportos brasileiros, é o extravio de bagagens, que acontece quando a mala despachada pelo passageiro não chega ao seu destino final, sofrendo um desvio em seu caminho.

Nesse caso, o transportador também é responsável, não só do passageiro, mas também pelos seus pertences, seja na cabine passageiros, ou no porão de carga. Consequentemente, caso haja um extravio de malas, o viajante deve ser indenizado pela companhia, sem afastar a responsabilidade objetiva.

Deve ser feito uma ressalva para os voos internacionais, porque nessas situações, aplica-se a convenção internacional de Montreal, cujo Brasil é signatário.

É importante salientar os motivos pelos quais os pertences de alguém podem ser extraviados, o que pode ocorrer em razão de conexão de voos, principalmente internacionais; ineficiência do serviço de carregamento de malas; atrasos no voo, sendo que o número de ocorrências com malas, dobrou entre os anos de 2021 e 2022. (O Globo, 2023). A partir disso, entende-se a recorrência de tal acontecimento. Para tal fato, o Código Civil estabelece, no artigo 749 a obrigação de quem transporta a bagagem ou outra coisa possui, no tocante à conservação do objeto, sendo esse responsável pelo bem material, além de entrega-lo no prazo estabelecido (Brasil, 2002).

Ainda sobre bagagens, o extravio de bagagens não é o único problema enfrentado pelos passageiros, pois por mais que a mala não tenha sido desviada, é possível que a mesma chegue danificada ao destino e caso isso aconteça, é obrigação da empresa suprir a falta da mala. É uma opção do transportador, exigir do passageiro, declaração com valor da bagagem, com a intenção de se resguardar quanto a um eventual processo e indenizações como prevê o artigo 734 do Código Civil, em seu parágrafo único (Brasil, 2002), pois por mais que a empresa esteja obrigada a cumprir com o que foi estipulado contratualmente, é fato que a mesma também possui seus direitos.

Em adição, voos são passíveis de cancelamento a qualquer momento, seja por problemas técnicos no avião; ou até mesmo as condições físicas do aeroporto, por exemplo, a pista, que deve estar sem detritos que possam danificar as aeronaves, para que possa estar aberta às operações aeronáuticas; as condições meteorológicas, que devem estar favoráveis, no tocante a visibilidade, vento, temperatura, precipitações, dentre outras, para que os voos decolem ou pousem com segurança.

Considerando o cancelamento e o atraso de voos, é notório que a empresa deve cumprir o avençado com o passageiro, com fulcro no 741 do Código Civil, pressupondo que a viagem é interrompida, o transportador deve concluir a viagem, quer seja pelo mesmo meio de transporte, ou se houver autorização do transportado, através de outro modo, devendo o transportador suportar o ônus de eventuais despesas extras (Brasil, 2002). Mais uma vez, quando isso é interpretado à luz da legislação consumerista maior, chega-se ao conceito de

responsabilidade objetiva da empresa.

Considerando os fatores que devem se alinhar para a devida realização da viagem aérea, sem empecilhos para os passageiros, assim como para a executante do serviço contratado, é possível entender o motivo da volatilidade de uma jornada pelo ar, visto que por detalhes mínimos, pode ocorrer a frustração dos passageiros, que têm o direito de uma demanda judicial contra a companhia.

4.1 A RESPONSABILIDADE PELOS CANCELAMENTOS E ATRASOS DOS VOOS

Para os casos de cancelamentos e atrasos de voo, o Código de Defesa do Consumidor estabelece a responsabilidade do transportador, para jornadas nacionais e, para voos entre países diferentes, aplica-se a convenção de Montreal, que também atribui a responsabilidade integralmente para a prestadora do serviço, em seu artigo 19 (Brasil, 2006).

Nessa mesma linha, existe discussão na esfera jurídica brasileira a respeito da responsabilização das companhias aéreas, por deixar de cumprir o contrato de transporte aéreo devido ao mau tempo. Fato é que, a maior parte da jurisprudência, bem como a doutrina atribuem as condições meteorológicas adversas como algo ligado ao voo. Assim, não há o que se falar em relação à excludente de responsabilidade.

Assim, Flávio Tartuce preceitua:

> Alguns fatores já podem ser aqui apresentados: a) a criação do risco; b) a existência de preços diferenciados, a eventualmente cobrir a segurança pretendida ou contratada; c) a sensação de segurança ou de insegurança criada ao público; d) a possibilidade de evitar o fato, dentro do poder de controle do agente; e) a existência anterior do evento e a sua repetição corriqueira. Em casos de dúvidas entre esses critérios, em havendo relação de consumo, deve-se adotar a interpretação que seja mais favorável ao consumidor, vulnerável da relação jurídica, imputando-se o dever de indenizar. (Tartuce; Neves, 2023, p. 197).

Considerando a citação supra, conclui-se que o autor é adepto da corrente majoritária no tocante à responsabilização das empresas de transporte aeroviário, tendo o consumidor final como algo que deve ser protegido acima de qualquer outro fato.

Por outra ótica, alguns tribunais, como é o caso do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios, vêm aplicando a tese de que as condições adversas de meteorologia são esquivas de responsabilidade da companhia aérea. Assim, o desembargador Luís Gustavo B. de Oliveira na apelação cível n. 0105925-25.2014.8.07.0001, pela 1ª Turma Recursal dos Juizados

Especiais do Distrito Federal expõe que a companhia aérea provou o mau tempo e deu provimento ao recurso da mesma, isentando-a da indenização por dano moral, uma vez que a assistência foi definitivamente oferecida ao passageiro. Assim, o desembargador relator Luís Gustavo B. de Oliveira:

> Merece ser digno de apontamento, o fato da empresa aérea confirmar o mau tempo como fato gerador do cancelamento da viagem no horário contratado, tendo ainda colacionado notícia de jornal dando conta que, no dia anterior, outros voos para a mesma localidade sofreram iguais cancelamentos ou desvios. [Apelação 0105925-25.2014.8.07.0001, 1ª Turma Recursal dos Juizados Especiais, Relator Desembargador Luís Gustavo B. de Oliveira, Julgamento: 03.04.2015, Publicação: 06.05.2015]. (Brasília, Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios, 2015).

Após analisar o trecho do acordão, pode-se observar que a companhia alegou o fato do mau tempo, como a ocorrência de caso fortuito externo, ou seja, algo que não seria possível prever e que não estaria no risco da atividade, já que, teoricamente, não é possível controlar e prever os eventos da natureza com devida exatidão. Desse modo, o relator votou pela não responsabilização da empresa aérea, voto este acompanhado pelos demais desembargadores.

É um preceituar que, enfrentar condições de voos atípicas, a depender de sua força incidente, pode colocar a integridade da aeronave em risco, bem como a dos passageiros presentes. Para fins explicativos, pode-se citar um fenômeno meteorológico conhecido como "tesoura de vento", que é conhecido no mundo aeronáutico como *Windshear*, que causa uma variação abrupta no fluído de ar, podendo levar a aeronave ao solo, sendo que o referido acontecimento está diretamente relacionado com nuvens de tempestade (ANAC, 2017).

Para tanto, é assertivo dizer que a questão da responsabilidade do prestador de serviços aéreos e do tempo ruim provoca uma elevada discussão jurídica, devendo enaltecer a evidência de que, por mais que a corrente minoritária esteja presente, a grande maioria dos doutrinadores, a exemplo de Flávio Tartuce, bem como a jurisprudência dos tribunais, consideram que a empresa aérea assume o risco de cancelar e atrasar voos, mesmo em decorrência do mau tempo, por se tratar de algo intrínseco à sua atuação.

5 DIREITOS DOS PASSAGEIROS LESADOS

No Brasil, a relação do passageiro com as empresas aéreas não é das mais amigáveis, já que segundo Victor Rosim de Sousa (2021), o Brasil é um dos países onde que mais ajuízam ações contra às companhias aéreas, trazendo números bilionários em reais. Nessa mesma

linhagem, pode ser citado o caso da companhia aérea, Azul Linhas Aéreas, que diminuiu a oferta de voos para a cidade de Rondônia, devido à elevada carga processual recebida contra a empresa naquela região, somando mais de dez mil processos (G1 RO, 2023).

Assim, também é preciso dizer quais são os direitos dos passageiros lesados e no que tange à superlotação de aeronaves, de acordo com a resolução n° 400 da ANAC, no artigo 24, inciso I e II, está estabelecido que o viajante pode receber uma compensação no valor de 250 DES (direitos especiais de saque) em voos domésticos e o dobro de tal valor para voos internacionais. Além do mais, pode ser aplicada a assistência material, conforme discorre o artigo 27 da mesma resolução, a depender do tempo do atraso. Quando há uma única hora de atraso, deve haver comunicação; se a demora é de mais de duas horas, deve ser fornecida alimentação ou compensação em dinheiro para tal; no caso de atrasos maiores que quatro horas, deve ser providenciado transporte, a ser suportado pela empresa aérea, além de acomodações (Brasil, Agência Nacional de Aviação Civil, 2016).

A referida resolução da Agência Nacional de aviação Civil (2016) preceitua que, caso seja possível, também pode ser feita a reacomodação dos passageiros preteridos, em outros voos, seja da própria empresa, ou de outra, nos moldes do artigo 28, incisos I e II.

Os direitos mencionados são válidos para voos atrasados; cancelados, seja por mau tempo ou não, para os que possuam passageiros preteridos devido à contingência etc.

Há também os casos de bagagens extraviadas e, ou danificadas. Porém, para o enquadramento dos referidos acontecimentos, deve ser considerado que há diferença na legislação aplicável para os voos nacionais e internacionais. No que tange aos voos domésticos, aplica-se o Código de Defesa do Consumidor, resoluções da agência reguladora responsável pelo transporte aéreo, sendo possível a aplicação da resolução n° 400, para voos internacionais, que tenham como ponto original, o Brasil. Nesse diapasão, é cabível aplicar o Código Civil, nas partes em que o Código de Defesa do Consumidor for omisso, de modo a contemplar o princípio da especialidade, presente no artigo 7° do CDC (Brasil, 1990). Então, para jornadas dentro do Brasil e ainda sobre a resolução n° 400 (Brasil, Agência Nacional de Aviação Civil, 2016), o artigo 32 caput, além do parágrafo primeiro e segundo, os incisos I e II do mesmo dispositivo, versam que, deve ser realizado o protesto pelo passageiro, de modo a fazer com que a demandada tome ciência do dano ocorrido, além de providenciar outra bagagem, no prazo de sete dias e caso o voo seja para o exterior, vinte e um dias, sendo aplicáveis os prazos citados, nos casos em que os pertences não forem encontrados, fazendo valer o parágrafo quarto do mesmo artigo.

Em adição, o artigo 33, parágrafos terceiro, incisos I e II, pressupõe que as despesas ensejadas devido ao extraviamento de bagagem, devem ser suportadas pela empresa aérea, bem como os valores envolvidos no transporte.

Falando de forma específica sobre voos internacionais, no tema 210, o Supremo Tribunal Federal decidiu sobre a sobreposição das convenções internacionais, em diminuição ao código do consumidor. Como resultado, aplica-se a convenção de Montreal para o caso das malas extraviadas e danificadas.

O artigo 17, números 1 e 2, da convecção de Montreal dizem que a responsabilidade por danos nas bagagens de passageiros é de responsabilidade do transportador e por mais que haja alguma bagagem não registrada, caso ocorra algum incidente, a responsabilidade continua a ser do mesmo, quando provada sua culpa (Brasil, 2006), em sequência, o número 3, dispõe que caso seja declarada perdida a mala, ou se não chegar ao seu destino após vinte e um dias, do desembarque do passageiro, o mesmo, na termos da convenção, poderá fazer "valer o contrato de transporte", que em uma interpretação extensiva, significa exigir indenização, ou restituição de uma nova bagagem, conforme também é disposto na resolução n° 400 da ANAC.

No entanto, a indenização por dano material, na convenção referida, limita-se ao valor de 4150 DES, relativos aos danos materiais, mas não morais (Brasil, 2006).

Para atrasos e cancelamentos de viagens aéreas, especificamente entre nações, prevalecem os artigos 19, que responsabiliza a companhia pelo atraso, salvo se a mesma tomou todas as precauções cabíveis e o artigo 20, que afasta a responsabilidade de forma total ou parcial, a partir do momento em que o passageiro contribuiu para a existência do dano causado a ele.

Destarte, o Brasil é um país no qual se tem um elevado conflito entre passageiros e companhias aéreas. Por outra visão, há legislações que buscam proteger e melhorar a relação dos viajantes, para com as empresas de voos, sendo exemplos delas, o código de Defesa do Consumidor; as resoluções da ANAC, como a de n° 400; Código Civil e de aeronáutica e tratados internacionais, mesmo havendo conflito na aplicação dos referidos dispositivos legais.

6 CONCLUSÕES

A aviação de passageiros depende de diversos fatores para que o voo possa ocorrer de forma tranquila, entretanto, podem surgir diversos imprevistos capazes de gerar transtornos aos mesmos, o que faz com que a viagem aérea possa ser considerado algo volátil, ou seja, que pode mudar a todo momento, fazendo com que o contrato de transporte aéreo possa não ser

devidamente cumprido, seja na parte de transporte de passageiro, ou com relação às bagagens, que devem ser entregues ao passageiro, com a chegada ao destino final e sem avarias.

No entanto, empecilhos acontecem, seja pela ocorrência de *overbooking*; atrasos; cancelamentos de voos; avarias ou extravios de bagagens. Assim, deve ser majorado o direito do consumidor, em prevalência ao da empresa, já que o destinatário final está em uma posição inferior à mesma, o que faz com que se torne mais difícil e turbulenta, a relação do viajante com quem o transporta, sendo uma evidência disso, a elevada quantidade de processos judiciais contra as companhias aéreas, não deixando de mencionar as hipóteses nas quais a transportadora pode não ser responsabilizada pelos referidos acontecimentos, muito embora, isso ainda não seja consenso no Brasil.

Considerando-se que, há dentro do ordenamento jurídico brasileiro, diversas normas que tratam a respeito da regulação dos serviços prestados pelas companhias aéreas e os direitos dos passageiros, tais como o Código Brasileiro de Aeronáutica; Código Civil; Código de Defesa do Consumidor; resoluções da ANAC e ainda, o entendimento jurisprudencial sobre o tema nos tribunais estaduais e superiores, cujo posicionamento ainda não é uniforme.

Nesse diapasão, o STF, por meio do julgamento do tema 210, estabeleceu que para questões que envolvessem danos materiais em viagens aéreas internacionais, seria aplicada a convenção de Montreal, que possui disposições limitadoras à quantidade monetária a ser recebida pelo passageiro, em detrimento da legislação consumerista brasileira. Por lado, não seria possível aplica-la para casos de danos morais, pois a convenção mencionada não versou sobre a natureza de tais danos, circunstância na qual seria aplicado o Código de Defesa do Consumidor.

A regulamentação se faz presente no tocante ao passageiro lesado. Porém, por mais que os direitos sejam positivados nos diversos tipos de legislações existente no ordenamento pátrio, a sua efetiva concretização não acontece na prática, isso porque a empresa se prevalece da posição hipersuficiente em relação ao consumidor, acarretando prejuízos de natureza diversas e perpetrando iniquidades em face dos passageiros. Ademais, tal regulamentação é feita de modo esparso no arcabouço jurídico brasileiro, ensejando divergências interpretativas a respeito da regulação do serviço aéreo prestado aos passageiros, contribuindo para que haja insegurança jurídica.

Por outro lado, observa-se que as normas consumeristas, no que abrange aos passageiros aéreos, possuem de fato, um viés protecionista, como se verifica no Código de Defesa do Consumidor e na resolução n° 400 da ANAC, que versam sobre os deveres da companhia, frente aos clientes, bem como seus direitos.

Por fim, é feita a análise tomando como referência o consumidor que acaba sendo prejudicado pela insegurança jurídica causada pelo conflito de dispositivos legais, piorando a situação para o passageiro que pretende exigir seu direito, distanciando cada vez mais a boa relação do passageiro com as companhias aéreas, que muitas vezes, ignoram os direitos de seus clientes, lesando-os.

7 Referências

ARIENTE, Eduardo Altomare; PADOVESE, Flávia Ferreira. A regulamentação dos danos civis aos passageiros de transporte aéreo: uma análise crítica da resolução 400/2016 da anac e das convenções de Varsóvia e Montreal. **Revista de Direito do Consumidor**, [*S. l.*]. v. 129, p. 247-270, 2020, maio/jun. 2020.

BRAGANÇA, Moacir Antônio Guimarães. **Os descompassos jurídicos entre consumidor, companhias aéreas e a legislação regulamentar**. 2023. Disponível em: https://repositorio.pucgoias.edu.br/jspui/bitstream/123456789/6856/1/TCC%20-%20MOACIR%20ANTO%CC%82NIO%20GUIMARA%CC%83ES%20BRAGANC%CC%A7A.pdf. Acesso em: 15 fev. 2024.

BRASIL. Agência Nacional de Aviação Civil. **Resolução n° 400, de 13 de dezembro de 2016**. Dispõe sobre as Condições Gerais de Transporte Aéreo. Disponível em: https://www.anac.gov.br/assuntos/legislacao/legislacao-1/resolucoes/resolucoes-2016/resolucao-no-400-13-12-2016. Acesso em: 16 fev. 2024.

BRASIL. Agência Nacional da Aviação Civil. Voos Internacionais. **ANAC**. 29 jun. 2023. Disponível em: https://www.gov.br/anac/pt-br/assuntos/passageiros/voos-internacionais#:~:text=Em%20caso%20de%20atrasos%20ou,internacional%20tiver%20origem%20no%20Brasil. Acesso em 20 jan. 2024.

BRASIL. Agência Nacional da Aviação Civil. Com mais de 112 milhões de passageiros, setor aéreo tem melhor ano desde o início da pandemia. **ANAC**. 22 jan. 2024. Disponível em: https://www.gov.br/anac/pt-br/noticias/2024/com-mais-de-112-milhoes-de-passageiros-setor-aereo-tem-melhor-ano-desde-o-inicio-da-pandemia. Acesso em: 18 fev. 2024.

BRASIL. Agência Nacional de Aviação Civil. Cortante de Vento. **ANAC**. 31 ago. 2021. Disponível em: https://www.gov.br/anac/pt-br/assuntos/seguranca-operacional/meteorologia-aeronautica/condicoes-meteorologicas-adversas-para-o-voo/cortante-de-vento#:~:text=Windshear%2C%20cortante%20do%20vento%2C%20gradiente,longo%20de%20uma%20dada%20dist%C3%A2ncia. Acesso em: 5 mar. 2024.

BRASIL. **Decreto nº 5.910, de 27 de setembro de 2006**. Promulga a Convenção para a Unificação de Certas Regras Relativas ao Transporte Aéreo Internacional, celebrada em Montreal, em 28 de maio de 1999. Brasília, DF: Diário Oficial da União, 2006. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2006/decreto/d5910.htm. Acesso em: 27 fev. 2024.

BRASIL. Supremo Tribunal Federal no **Recurso extraordinário n.° 297.901**, segunda turma, Brasília, DF, 07 de março de 2006. Disponível em: https://jurisprudencia.stf.jus.br/pages/search/sjur92483/false. Acesso em: 28 fev. 2024.

BRASIL. Supremo Tribunal Federal no **Recurso extraordinário n.° 351.750**, primeira turma, Brasília, DF, 17 de março de 2009. Disponível em: https://jurisprudencia.stf.jus.br/pages/search/sjur166739/false. Acesso em: 28 fev. 2024.

BRASIL. Supremo Tribunal Federal no **Recurso extraordinário n.° 636. 331/ RJ – Tema 210**, plenário, Brasília, DF, 25 de maio de 2017. Disponível em: https://portal.stf.jus.br/jurisprudenciaRepercussao/verAndamentoProcesso.asp?incidente=4040813&numeroProcesso=636331&classeProcesso=RE&numeroTema=210. Acesso em: 28 fev. 2024.

BRASIL**. Lei N° 8078, de 11 de setembro de 1990**. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Brasília, DF: Diário Oficial da União, 1990. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078compilado.htm. Acesso em: 19 fev. 2024.

BRASIL. **Lei Nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002**. Institui o Código Civil. Brasília, DF: Diário Oficial da União, 2002. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/l10406compilada.htm. Acesso em: 19 de fev. 2024.

BRASÍLIA. Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios. **Apelação n.° 0105925-25.2014.8.07.0001**. Relator: Luís Gustavo B. de Oliveira, 30 de abril de 2015. Disponível em: https://pesquisajuris.tjdft.jus.br/IndexadorAcordaos-web/sistj?visaoId=tjdf.sistj.acordaoeletronico.buscaindexada.apresentacao.VisaoBuscaAcordao. Acesso em: 28 fev. 2024.

ESTADO DE SÃO PAULO. Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo. **Apelação cível n°. 1012764-25.2022.8.26.0068**. Relator: Desembargador José Wilson Gonçalves, 22 de fevereiro de 2024. Disponível em: https://esaj.tjsp.jus.br/cjsg/consultaCompleta.do. Acesso em: 28 fev. 2024.

ESTADO DE SÃO PAULO. Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo. **Apelação n.° 1015361-30.2023.8.26.0068**. Relator: Sérgio Gomes, 1° de março de 2024. Disponível em: https://esaj.tjsp.jus.br/cjsg/consultaCompleta.do. Acesso em: 28 fev. 2024.

ESTADO DE SÃO PAULO. Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo. **Apelação cível n.° 1027064-90.2022.8.26.0003**. Relator: Desembargador Hélio Nogueira, 28 de novembro de 2023. Disponível em: https://esaj.tjsp.jus.br/cjsg/consultaCompleta.do. Acesso em: 28 fev. 2024.

G1 Rondônia. Companhia aérea reduz voos em Rondônia e alega alto índice de processos judiciais. **G1 RO**. 18 jul. 2023. Disponível em: https://g1.globo.com/ro/rondonia/noticia/2023/07/18/companhia-aerea-reduz-voos-em-rondonia-e-alega-alto-indice-de-processos-judiciais.ghtml. Acesso em: 05 mar. 2024.

MONTEIRO, Luiz Fara. **Mais três empresas de serviços de *ground handling* são certificadas**. R7. 16 fev. 2023. Disponível em: https://noticias.r7.com/prisma/luiz-fara-

monteiro/mais-tres-empresas-de-servicos-de-ground-handling-sao-certificadas-16022023. Acesso em 01 mar. 2024.

O GLOBO. Extravio de bagagem em aeroportos do mundo todo quase dobrou entre 2021 e 2022, aponta relatório. **O Globo**. Rio de Janeiro. 18 maio. 2023. Disponível em: https://oglobo.globo.com/boa-viagem/noticia/2023/05/numero-de-malas-extraviadas-nos-aeroportos-quase-dobrou-entre-2021-e-2022-aponta-relatorio.ghtml. Acesso em: 03 de mar. 2024.

PAIANO, Daniela Braga; FURLAN, Alessandra Cristina. Aspectos polêmicos do contrato de transporte aéreo de passageiros e bagagens. **Scientia Iuris**, [S. l.], v. 24, n. 3, p. 119–142, 2020. DOI: 10.5433/2178-8189.2020v24n3p119. Disponível em: https://ojs.uel.br/revistas/uel/index.php/iuris/article/view/39229. Acesso em: 16 fev. 2024.

SOUSA, Victor Rosim de. **Legislações aplicáveis ao transporte aéreo de passageiros no Brasil e seus efeitos**. 2021. Disponível em: https://adelpha-api.mackenzie.br/server/api/core/bitstreams/47559060-d90b-40ed-8486-7a23bdb5098b/content. Acesso em: 15 fev. 2024.

TARTUCE, Flávio; NEVES, Daniel Amorim Assumpção. **Manual de direito do consumidor**: direito material e processual, volume único. 12. ed. Rio de Janeiro: Método, 2023.

TAVARES, Sérgio Luís; MESQUITA, Ivan Muniz de. 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.