



unifaema

CENTRO UNIVERSITÁRIO FAEMA – UNIFAEMA

JUCIMAR ALVES VIEIRA FORLANETY

**COMPANHIAS AÉREAS NO BANCO DOS RÉUS: A RESPONSABILIZAÇÃO PELOS
DANOS CAUSADOS NA ESFERA CONSUMERISTA**

**ARIQUEMES - RO
2023**

JUCIMAR ALVES VIEIRA FORLANETY

**COMPANHIAS AÉREAS NO BANCO DOS RÉUS: A RESPONSABILIZAÇÃO PELOS
DANOS CAUSADOS NA ESFERA CONSUMERISTA**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao curso de Direito do Centro Universitário FAEMA – UNIFAEMA como pré-requisito para obtenção do título de bacharel em Direito.

Orientador (a): Prof. Me. Paulo R. M. Monteiro Bressan.

**ARIQUEMES - RO
2023**

FICHA CATALOGRÁFICA
Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)

F722e Forlanety, Jucimar Alves Vieira.

Companhias aéreas no banco dos réus: a responsabilização pelos danos causados na esfera consumerista. / Jucimar Alves Vieira. Ariquemes, RO: Centro Universitário Faema – UNIFAEMA, 2023.

54 f.

Orientador: Prof. Me. Paulo Roberto Meloni Monteiro Bressan.
Trabalho de Conclusão de Curso – Graduação em Direito – Centro Universitário Faema – UNIFAEMA, Ariquemes/RO, 2023.

1. Responsabilidade Civil. 2. Companhia Aérea. 3. Transporte Aéreo. 4. Direito do Consumidor. I. Título. II. Bressan, Paulo Roberto Meloni Monteiro.

CDD 340

Bibliotecária Responsável
Herta Maria de Açucena do N. Soeiro
CRB 1114/11

JUCIMAR ALVES VIEIRA FORLANETY

**COMPANHIAS AÉREAS NO BANCO DOS RÉUS: A RESPONSABILIZAÇÃO PELOS
DANOS CAUSADOS NA ESFERA CONSUMERISTA**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado
ao curso de Direito do Centro Universitário
FAEMA – UNIFAEMA como pré-requisito para
obtenção do título de bacharel em Direito.

Orientador (a): Prof. Me. Paulo R. M. Monteiro
Bressan.

BANCA EXAMINADORA

Prof. Me. Paulo R. M. Monteiro Bressan
Centro Universitário UNIFAEMA

Prof. Me. Hudson Carlos Avancini Persch
Centro Universitário UNIFAEMA

Profa. Me. Camila Valeria dos Reis
Centro Universitário UNIFAEMA

**ARIQUEMES – RO
2023**

Dedico este trabalho aos meus pais, esposo, meus pets, familiares e amigos, que me apoiaram e incentivaram a seguir em frente com meus objetivos.

AGRADECIMENTOS

Agradeço a Deus em primeiro lugar, como norte de fé e esperança.

Aos meus pais pelo incentivo à educação proporcionado, como único meio justo de crescimento e desenvolvimento como ser humano em meio a sociedade.

Ao meu esposo pelo apoio incansável em todos estes anos e de forma muito especial na decisão em cursar Direito, acompanhando em contribuindo em todos os momentos.

Ao incentivo dos meus amigos que sempre acreditaram na minha capacidade frente a esta escolha profissional.

De forma muito especial, agradeço ao meu orientador Prof. Me Paulo Monteiro, principal responsável por contribuir com minha fonte de estudos no direito civil, inclusive por esta pesquisa acadêmica, ramo que tenho enquanto anseio de segmento profissional, me proporcionando ferramentas e condições de estudos para que eu pudesse galgar a aprovação na OAB e atuar na área.

Em nome do Coordenador do Curso de Direito, Prof. Me Hudson Persch, agradeço a todos os professores e colaboradores do UNIFAEMA pelo carinho e atenção sempre dispensados.

Enfim, a todos aqueles que contribuíram direta ou indiretamente para a realização de mais um sonho.

Você nunca tem completamente seus direitos, individualmente, até que todos tenham direitos.”

Marsha P. Johnson

RESUMO

Esta pesquisa teve como objetivo identificar, analisar e contextualizar a relação consumerista gerado pelo contrato de transporte aéreo, bem como descrever situações envolvendo a responsabilização civil contratual, com coleta de dados por meio da análise de conteúdo da literatura acadêmica e em processos judiciais. O aporte teórico da pesquisa foi embasado no Direito Contratual e Consumerista. Trata-se de uma pesquisa qualitativa, uma pesquisa exploratória e descritiva, com análise de conteúdo em abordagem hipotética-dedutiva. A partir da pesquisa, foi possível identificar que há um diálogo entre as fontes jurídicas que permitem uma proteção nesta relação consumerista, de modo que o Poder Legislativo busca proteger o consumidor. Constatado por meio de julgados demonstram que o Poder Judiciário está reconhecendo o dever de reparar os danos gerados pelas ações das Companhias Aéreas. Ainda é possível verificar a ação do Poder Executivo, por meio da ANAC em publicar resoluções que reforcem a proteção do consumidor. Portanto, frente a proteção dos Poderes Estatais, verifica-se a necessidade de proteção aos hipossuficientes juridicamente e que está havendo uma efetiva proteção.

Palavras-chave: Contrato; Danos; Responsabilidade Civil; Transporte Aéreo.

ABSTRACT

This research aimed to identify, analyze and contextualize the consumerist relationship generated by the air transport contract, as well as describe situations involving contractual civil liability, with data collection through content analysis of academic literature and legal proceedings. The theoretical contribution of the research was based on Contractual and Consumer Law. This is a qualitative research, an exploratory and descriptive research, with content analysis in a hypothetical-deductive approach. From the research, it was possible to identify that there is a dialogue between the legal sources that allow protection in this consumerist relationship, so that the Legislative Power seeks to protect the consumer. Verified through judgments demonstrate that the Judiciary is recognizing the duty to repair the damages generated by the actions of the Airlines. It is still possible to verify the action of the Executive Branch, through ANAC, in publishing resolutions that reinforce consumer protection. Therefore, in view of the protection of the State Powers, there is a need to protect the legally disadvantaged and that there is an effective protection.

Keywords: Air Transport; Civil Responsibility; Contract; Damage.

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	11
2 DO CONTRATO DE TRANSPORTE AÉREO	13
2.1 DEFINIÇÃO DE CONTRATO DE TRANSPORTE AÉREO.....	14
2.2 PRINCÍPIOS E CARACTERÍSTICAS DO CONTRATO DE TRANSPORTE AÉREO	15
2.3 DAS OBRIGAÇÕES E DIREITOS DAS PARTES DO CONTRATO	18
2.3.1 Do Passageiro	18
2.3.2 Do Consumidor Equiparado	19
2.3.3 Do Transportador.....	19
2.3.4 Agentes Envolvidos na Cadeia de Serviço.....	20
3 LEGISLAÇÕES APLICADAS NA AVIAÇÃO CIVIL BRASILEIRA	24
3.1 DO ARCABOUÇO JURÍDICO ENVOLVENDO A RESPONSABILIDADE CIVIL	25
3.1.1 Constituição Federal	27
3.1.1 Do Código de Defesa do Consumidor	29
3.1.2 Do Código Civil	30
3.1.3 Do Código Brasileiro de Aeronautica	31
3.1.4 Convenções Internacionais de Varsóvia e Montreal	32
4 A RESPONSABILIDADE CIVIL DAS COMPANHIAS AÉREAS	35
4.2 DOS DANOS.....	38
4.2.1 Das Bagagens	38
4.2.2 Suporte aos Passageiros em casos de Atraso e Cancelamento de Voo, Interrupção de Serviço ou Preterição do Passageiro	41
4.2.3 Dos Danos Morais.....	45
4.3.4 Perda de uma Chance	46
4.3.5 Desvio Produtivo	47
4.3 EXCLUDENTES DE RESPONSABILIDADE	49
CONSIDERAÇÕES FINAIS	50
REFERÊNCIAS	51

1 INTRODUÇÃO

As companhias aéreas são responsáveis pelo transporte de milhões de passageiros em todo o mundo, e a segurança dessas pessoas é uma responsabilidade crucial. Infelizmente, em alguns casos, as companhias aéreas têm falhado em garantir a segurança de seus passageiros, o que resultou em danos e perdas significativas. Como resultado, muitas companhias aéreas acabaram no banco dos réus para responder por seus erros, sendo que em Rondônia as principais companhias aéreas estão entre as 10 maiores demandas segundo o Tribunal de Justiça de Rondônia.

Uma das questões mais comuns enfrentadas pelas companhias aéreas é a falha em cumprir as normas de segurança e as regulamentações do setor aéreo. Isso pode incluir negligência na manutenção de aeronaves, falhas no treinamento da tripulação ou desrespeito às normas de segurança durante os procedimentos de embarque e desembarque. Em casos extremos, essas falhas podem levar a acidentes graves ou até mesmo fatais. Por isso, faz-se necessário compreender um pouco sobre a legislação e como ela está sendo aplicada no Poder Judiciário perante os consumidores.

Outra questão comum enfrentada pelas companhias aéreas é a responsabilidade por danos e perdas sofridos pelos passageiros. Isso pode incluir a perda de bagagem, atrasos significativos ou cancelamentos de voos e lesões ou doenças decorrentes de voos prolongados. Em alguns casos, as companhias aéreas também são responsáveis por danos causados por passageiros problemáticos, como aqueles que se envolvem em brigas ou comportamentos disruptivos. Desse modo, ao verificar tais situações, deve-se compreender se trata-se de um dano efetivo ou um mero aborrecimento, quando o caso é levado ao Poder Judiciário.

Para garantir a segurança dos passageiros e evitar danos e perdas, as companhias aéreas são obrigadas a seguir um conjunto de regulamentações e normas de segurança rigorosas. Essas normas são estabelecidas por órgãos reguladores nacionais e internacionais, como a Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC) e a Organização Internacional de Aviação Civil (OACI), ao qual são apresentadas neste trabalho ao que envolvem as relações consumeristas. Quando as companhias aéreas não cumprem essas normas, elas podem ser multadas ou enfrentar outras sanções.

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

Em um segundo momento será discorrido sobre as legislações que envolve o tema desta pesquisa, limitando-se a analisar aquelas que impactam o consumidor nesta relação contratual.

E por fim, analisa a responsabilidade civil no transporte aéreo a partir das leis e decisões judiciais que versam sobre o tema, para compreensão e entender a evolução do entendimento da responsabilidade civil no contrato transporte aéreo.

Todas as etapas desse estudo têm como objetivo verificar as principais alterações referentes à responsabilidade civil no transporte aéreo de passageiros, dentro do ordenamento jurídico brasileiro, bem como o atual entendimento dos tribunais a respeito do tema.

2 DO CONTRATO DE TRANSPORTE AÉREO

De acordo com Tartuce (2022) o contrato de transporte O contrato em questão refere-se à obrigação assumida por uma pessoa (o transportador) de realizar o transporte de pessoas ou bens de um local para outro, mediante o pagamento de uma determinada remuneração. Esse transporte pode ocorrer por via terrestre (rodoviário e ferroviário), aquática (marítima, fluvial e lacustre) ou aérea (conforme previsto no artigo 730 do Código Civil).

O contrato de transporte aéreo é uma relação jurídica estabelecida entre a empresa de transporte aéreo e o passageiro, na qual a empresa se compromete a transportar o passageiro, sua bagagem, carga, encomenda ou mala postal mediante o pagamento de um valor estipulado. Nesse contrato, estão estabelecidos os direitos e obrigações das partes envolvidas, assim como as regras e informações referentes à prestação do serviço.

Segundo a definição apresentada por Gonçalves (2017) o contrato é um acordo de vontades com a finalidade de adquirir, resguardar, modificar ou extinguir direitos. No contexto do transporte aéreo, esse acordo ocorre entre a empresa de transporte aéreo e o passageiro, estabelecendo os termos e condições da prestação do serviço.

A Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC) (2023) adota a definição do Departamento de Aviação Civil do Comando da Aeronáutica para o contrato de transporte aéreo. De acordo com essa definição, o contrato de transporte aéreo é a obrigação contratual na qual a empresa de transporte aéreo, por meio de uma aeronave, transporta o passageiro, sua bagagem, carga, encomenda ou mala postal em troca de pagamento.

Dentro do ordenamento jurídico brasileiro, existem normas que disciplinam o contrato de transporte aéreo e estabelecem os direitos e deveres das partes envolvidas. Essas normas têm o objetivo de garantir a segurança e a efetividade do transporte aéreo, além de assegurar os direitos dos passageiros.

Ao estudar o contrato de transporte aéreo, é fundamental compreender as normas vigentes, os sujeitos envolvidos, os direitos e obrigações de cada parte e a possibilidade de responsabilização em caso de descumprimento das cláusulas contratuais.

Neste capítulo, serão apresentadas as principais normas que regulamentam o contrato de transporte aéreo no ordenamento jurídico brasileiro, fornecendo uma base sólida para a compreensão das implicações legais nessa área.

2.1 DEFINIÇÃO DE CONTRATO DE TRANSPORTE AÉREO

O contrato de transporte aéreo no Brasil é regido por diversas normas, entre as quais se destacam a Constituição Federal de 1988, as Convenções Internacionais de Varsóvia e Montreal, o Código Brasileiro de Aeronáutica, o Código de Defesa do Consumidor, o Código Civil e as regulamentações da ANAC.

Assim, o contrato de prestação de serviços de transporte aéreo se estabelece pela legislação consumerista, no qual “serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista” (art. 3, § 2º do CDC).

No serviço compreendido pelo contrato de transporte, alguém se obriga, mediante retribuição, a transportar, de um lugar para outro, pessoas ou coisas (art. 730 do CC/2002). Ainda fazem parte do referido contrato, nos termos do Código Brasileiro de Aeronáutica:

Art. 233. A execução do contrato de transporte aéreo de passageiro compreende as operações de embarque e desembarque, além das efetuadas a bordo da aeronave.

§ 1º Considera-se operação de embarque a que se realiza desde quando o passageiro, já despachado no aeroporto, transpõe o limite da área destinada ao público em geral e entra na respectiva aeronave, abrangendo o percurso feito a pé, por meios mecânicos ou com a utilização de viaturas.

§ 2º A operação de desembarque inicia-se com a saída de bordo da aeronave e termina no ponto de intersecção da área interna do aeroporto e da área aberta ao público em geral.

A Constituição Federal, em seu artigo 21, XII, c), estabelece a competência da União para explorar a navegação aérea, seja diretamente ou por meio de autorização, concessão ou permissão a terceiros. Já o artigo 178 determina que o transporte aéreo deve ser regulado por lei, e o transporte aéreo internacional deve observar os acordos firmados pela União.

A ANAC, órgão regulador da aviação civil no Brasil, exige que as empresas interessadas em obter a concessão para explorar o transporte aéreo público regular

passem pelo processo de Certificação Operacional. Somente após a conclusão desse processo, as empresas estão habilitadas a solicitar a outorga para operar e iniciar a prestação do serviço de transporte aéreo de pessoas e cargas.

A relação jurídica, segundo Gonçalves (2017), ocorre entre o passageiro e a empresa de transporte aéreo é estabelecida por meio do contrato. O contrato é um negócio jurídico que envolve pelo menos duas partes, nesse caso, o passageiro e a empresa de transporte aéreo, e é o instrumento que estabelece as obrigações entre elas.

Os contratos de transporte, de modo geral, são regulados pelos artigos 730 a 756 do Código Civil. De acordo com essa norma, o contrato de transporte ocorre quando alguém se compromete a transportar pessoas ou coisas mediante uma retribuição.

Especificamente no caso do contrato de transporte aéreo nacional, conforme o artigo 222 do Código Brasileiro de Aeronáutica (CBA), é aquele em que a empresa de transporte aéreo assume a obrigação de transportar passageiros, bagagem, carga, encomenda ou mala postal mediante pagamento, utilizando aeronave como meio de transporte.

O contrato de transporte aéreo de passageiros é definido por Sarmento (1999) como o acordo em que alguém deseja viajar de avião de um lugar para outro e estabelece com o transportador a condição de ser levado ao destino desejado mediante preço e condições previamente acordadas.

2.2 PRINCÍPIOS E CARACTERÍSTICAS DO CONTRATO DE TRANSPORTE AÉREO

O contrato de transporte aéreo possui princípios fundamentais e características que o definem. De acordo com Miranda e Rodrigues (2009) existem quatro princípios basilares: autonomia da vontade, consensualismo, força obrigatória e boa-fé.

Desta forma, expõe os autores que a autonomia da vontade se refere à liberdade das partes de manifestarem suas vontades dentro dos limites estabelecidos pela ordem jurídica, mesmo que o contrato de transporte aéreo seja considerado de adesão. O consensualismo é manifestado quando o passageiro concorda em pagar pelo serviço e o transportador concorda em prestá-lo. A força

obrigatória deriva do pacto firmado entre as partes no contrato, gerando obrigações com força vinculante, sujeitas a sanções em caso de descumprimento. A boa-fé está relacionada ao sentimento de confiança e lealdade no cumprimento das obrigações, conforme estabelecido no artigo 422 do Código Civil.

Com base nesses princípios, o contrato de transporte aéreo apresenta as seguintes características.

a) Bilateral: Gera direitos e obrigações tanto para o passageiro quanto para o transportador, deste modo, expõe Tartuce (2022) que sua natureza jurídica, o contrato de transporte é considerado bilateral ou sinalagmático, uma vez que estabelece direitos e deveres proporcionais para ambas as partes envolvidas. Isso significa que tanto o transportador (responsável por conduzir a coisa ou pessoa de um lugar para outro) quanto o passageiro ou expedidor (responsável por pagar o preço acordado) possuem obrigações a cumprir.

b) Oneroso: Implica em encargos financeiros para ambas as partes. Portanto cita Tartuce (2022) que no que diz respeito ao transporte realizado de forma gratuita, por amizade ou cortesia, conhecido popularmente como "carona", não se aplicam as normas do contrato de transporte (art. 736, caput, do CC). Esse dispositivo está alinhado com a Súmula 145 do STJ, que estabelece "no transporte desinteressado, de simples cortesia, o transportador só será civilmente responsável por danos causados ao transportado quando incorrer em dolo ou culpa grave". No entanto, o Enunciado n. 559 do CJF/STJ, da VI Jornada de Direito Civil, ao qual "no transporte aéreo, nacional e internacional, a responsabilidade do transportador em relação aos passageiros gratuitos, que viajarem por cortesia, é objetiva, devendo atender à integral reparação de danos patrimoniais e extrapatrimoniais".

c) Comutativo: As obrigações são equivalentes, envolvendo o transporte pela empresa e o pagamento pelo passageiro.

d) Formal: Suas condições são determinadas pela lei, pelo bilhete de passagem e pelo conhecimento aéreo. No entanto, cita Tartuce (2022) que vale ressaltar que o contrato de transporte não possui formalidades específicas, sendo considerado um negócio informal e não solene. Não é necessário que seja formalizado por escrito, tampouco por meio de escritura pública.

e) Principal: Refere-se ao transporte de passageiros, podendo ser acessório no caso da bagagem.

f) Típico: Previsto e regulado em lei.

g) Consensual: O consentimento das partes é o que gera as obrigações. De modo que afirma Tartuce (2022) que uma vez que é estabelecido a partir da manifestação de vontade das partes envolvidas, independentemente da efetiva entrega da coisa ou do embarque do passageiro. Além disso, o contrato é comutativo, pois as partes têm conhecimento imediato das obrigações que assumem. Embora haja a presença do risco, a álea não é um fator determinante do contrato de transporte.

h) De adesão: Os termos do contrato já estão previamente estipulados pela empresa transportadora, raramente é oportunizado a discussão contratual com o consumidor. Na maioria dos casos, o contrato de transporte configura-se como um típico contrato de adesão, uma vez que não há uma discussão completa das cláusulas envolvidas. O transportador acaba impondo o conteúdo do negócio, deixando à outra parte duas opções: aceitar ou recusar os termos propostos. Nessa situação, devem ser aplicadas as normas de proteção ao aderente previstas no Código Civil de 2002 (artigos 423 e 424). Em casos excepcionais, especialmente quando o remetente da mercadoria for uma empresa, o contrato pode ser completamente discutido, assumindo uma forma paritária. (TARTUCE, 2022).

i) Autorizado: O Poder Público impõe regras especiais para a execução desse tipo de contrato.

j) *Intuitu personae*: Geralmente é individual, referindo-se à pessoa que será transportada.

k) De resultado: O objetivo do transportador é levar o passageiro, sua bagagem ou carga específica até o destino final com segurança.

Essas características estão diretamente alinhadas às partes envolvidas no contrato de transporte aéreo. De um lado, temos o passageiro, expedidor da passagem ou aquele em nome do qual a passagem foi emitida. Do outro lado, temos o transportador, que presta o serviço de transporte aéreo por meio de seus prepostos, podendo haver a intermediação de agências de viagem ou de carga na emissão das passagens, observando as disposições legais e regulamentares do serviço.

Por ser um contrato bilateral, ambas as partes possuem direitos e obrigações quando o negócio jurídico é realizado, os quais serão detalhados a seguir.

2.3 DAS OBRIGAÇÕES E DIREITOS DAS PARTES DO CONTRATO

No contrato de transporte aéreo, tanto o passageiro quanto o transportador possuem obrigações e direitos. Essas obrigações e direitos estão previstos nas leis gerais e específicas, bem como nas regulamentações da Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC).

É importante ressaltar que as obrigações e direitos das partes podem variar de acordo com as legislações e regulamentações específicas de cada país, embora haja tratados internacionais visando padronizar as legislações envolvendo o transporte aéreo. Portanto, é fundamental consultar as leis e regulamentos do local em que o contrato de transporte aéreo está sendo celebrado para obter informações precisas sobre as obrigações e direitos das partes envolvidas.

Além disso, é válido destacar que os contratos de transporte aéreo podem conter cláusulas adicionais que especificam as responsabilidades e direitos das partes, desde que essas cláusulas não contrariem as disposições legais aplicáveis. No próximo capítulo, serão abordados os casos específicos de responsabilidade e as situações em que a companhia aérea pode ser isenta de indenização, de acordo com as leis e entendimentos jurisprudenciais.

2.3.1 Do Passageiro

De acordo com o Código Civil, o passageiro tem a obrigação de pagar o valor estabelecido no contrato de transporte aéreo, enquanto o transportador tem o direito de exigir esse pagamento. Caso o transporte tenha sido realizado e o pagamento não tenha sido efetuado, o transportador pode reter a bagagem e outros objetos pessoais do passageiro (SARMENTO, 1999).

Além disso, o passageiro deve agir de acordo com as normas disciplinares de conduta estabelecidas pela empresa transportadora, sem prejudicar a execução do serviço, o veículo ou os demais passageiros.

O art. 2º do CDC estabelece que “consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final”, no caso em questão aquele que utiliza as passagens aéreas. A concepção de Consumidor é reforçada pela doutrina:

Sustentamos, todavia, que o conceito de consumidor deve ser interpretado a partir de dois elementos: a) a aplicação do princípio da vulnerabilidade e b) a destinação econômica não profissional do produto ou do serviço. Ou seja, em linha de princípio e tendo em vista a teleologia da legislação protetiva deve-se identificar o consumidor como o destinatário final fático e econômico do produto ou serviço (MIRAGEM, 2016, p. 16)

Portanto, não há dúvidas de que o utilizador da passagem aérea seja o destinatário final do serviço de transporte aéreo, e, portanto, é um consumidor. Esta figura está prevista no CDC o art. 17 do CDC “para os efeitos desta Seção, equiparam-se aos consumidores todas as vítimas do evento”.

2.3.2 Do Consumidor Equiparado

Há de considerar também como consumidor de um contrato de transporte aéreo, para fins legais, o consumidor *by starter* ou equiparado. Embora ele não seja parte do contrato, este poderá ser afetado pela relação contratual.

2.3.3 Do Transportador

As empresas aéreas se enquadram no conceito legal de Fornecedor previsto no art. 3º do CDC, pois realizam com a habitualidade a prestação de serviço para que haja o transporte aéreo, ou seja o transportador.

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

O transportador tem a obrigação de transportar o passageiro e suas bagagens no horário e itinerário previstos, respondendo objetivamente por eventuais danos ocorridos aos passageiros e suas bagagens. Qualquer cláusula contratual que exclua a responsabilidade do transportador é considerada nula, exceto em casos de força maior (BRASIL, 2002).

O transportador só pode recusar passageiros em casos determinados pela regulamentação, como por motivos de higiene, saúde ou segurança. O passageiro tem o direito de exigir o cumprimento do contrato e ser transportado em segurança do ponto de partida ao destino (BRASIL, 2002). Explica Tartuce (2002) que o

transportador não pode recusar passageiros, exceto nos casos estabelecidos pelos regulamentos ou se as condições de higiene ou saúde do interessado justificarem tal recusa (art. 739 do CC). Considerando que, na maioria dos casos, existe uma relação de consumo, é importante destacar o conteúdo do art. 39, inc. II, do CDC, que considera uma prática abusiva não atender às demandas dos consumidores.

O transportador pode rescindir o contrato antes do início da viagem, desde que comunique a desistência ao transportador dentro de um prazo que permita a renegociação da passagem. Em relação ao reembolso em caso de desistência da passagem, o Código Civil permite que o transportador retenha 5% do valor a ser restituído ao passageiro como multa compensatória. No entanto, a Resolução nº 400/2016 da ANAC estabelece que não pode haver ônus ao passageiro caso ele desista da passagem aérea em até 24 horas após o recebimento do bilhete, desde que a compra tenha sido feita com antecedência igual ou superior a sete dias.

Após a conclusão do contrato, o transportador tem o dever de entregar ao passageiro o bilhete de passagem, que serve como prova do contrato. A falta, irregularidade ou perda do bilhete não prejudica a existência e eficácia do contrato.

Em caso de atraso ou interrupção da viagem por parte do transportador, o passageiro tem direito ao reembolso da passagem, à conclusão da viagem em outra aeronave da mesma categoria ou por outra empresa, sem custo adicional. Além disso, o transportador deve prestar assistência material ao passageiro, como transporte, alimentação e hospedagem, durante a espera por novo transporte.

No caso de danos materiais ou morais ao passageiro ou sua bagagem, a companhia aérea pode ser responsabilizada civilmente e obrigada a indenizar o passageiro de acordo com as leis vigentes e o entendimento jurisprudencial, salvo nos casos específicos previstos em lei, conforme será exposto mais adiante.

2.3.4 Agentes Envolvidos na Cadeia de Serviço

Em razão do art. 3º Código de Defesa do Consumidor, diversas pessoas podem ser incluídas nesta relação contratual, para reforçar este entendimento há previsão na resolução nº 400/2016 da ANC.

Art. 5º No processo de comercialização da passagem aérea, a partir da escolha da origem, do destino, da data da viagem e antes de ser efetuado o

pagamento pelos seus serviços, o transportador deverá prestar as seguintes informações ao usuário:

§ 1º Para os fins desta Resolução, considera-se processo de comercialização aquele realizado no território nacional ou por meio eletrônico direcionado ao mercado brasileiro.

[...]

§ 3º As informações dos produtos e serviços relativos ao transporte aéreo e comercializados pelo transportador deverão ser disponibilizadas em língua portuguesa, de maneira clara e objetiva.

Ainda, de acordo com o CDC, art 34, “o fornecedor de produtos ou serviços é solidariamente responsável pelos atos de seus prepostos ou representantes autônomos”. Assim, as agências turísticas são representantes comerciais que facilitam o acesso dos consumidores ao serviço de transporte aéreo, de modo que tais empresas optam por trabalhar com determinadas companhias aéreas, hotéis, entre outros serviços pautados no risco empresarial.

Embora haja divergências de entendimento sobre o envolvimento dos agentes na Cadeia de Serviço, há decisões judiciais incluindo tais pessoa.

RECURSO INOMINADO. CONSUMIDOR. CONTRATO DE TRANSPORTE AÉREO. AGÊNCIA DE VIAGENS. FORNECEDORA. LEGITIMIDADE PASSIVA. RESPONSABILIDADE SOLIDÁRIA. COMPANHIA AÉREA. READEQUAÇÃO DA MALHA AÉREA. EXCLUDENTE NÃO CONFIGURADA. DANOS MORAIS CONFIGURADOS. INDENIZAÇÃO DEVIDA. QUANTUM COMPENSATÓRIO. PROPORCIONALIDADE E RAZOABILIDADE. 1 – Todos que participam da cadeia de fornecimento são responsáveis pelos danos oriundos de defeito na prestação do serviço. 2 - A alteração injustificada do voo previamente contratado pelo consumidor é capaz de gerar dano moral. 3 - A mera alegação de readequação na malha aérea não afasta a responsabilidade das empresas. 4 - A fixação do quantum da indenização por danos morais deve levar em consideração os critérios da proporcionalidade e razoabilidade para reparar os abalos suportados pelo consumidor. (TJ-RO - RI: 70221226620188220001 RO 7022122- 66.2018.822.0001, Relator Juiz José Augusto Alves Martins, Data de Julgamento: 02/09/2019).

TRANSPORTE AÉREO. CANCELAMENTO/ATRASSO DE VOO. DANO MORAL CONFIGURADO. EMPRESA. INTERMEDIADORA. AÉREA. RESPONSABILIDADE SOLIDÁRIA. INFORMAÇÕES. AUSÊNCIA. FALHA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. DANO MORAL. DEVIDO. QUANTUM FIXADO. PROPORCIONALIDADE. As empresas que integram a cadeia de fornecedores, respondem solidariamente pelas eventuais falhas na prestação de serviços conforme lei consumerista. No tocante ao quantum indenizatório, este deve atender aos princípios da proporcionalidade e razoabilidade, para que não seja considerado irrisório ou elevado, de modo que a condenação atinja seus objetivos. (RECURSO INOMINADO CÍVEL, Processo nº 7001642-84.2020.822.0005, Tribunal de Justiça do Estado de Rondônia, Turma Recursal, Relator(a) do Acórdão: Des. Glodner Luiz Pauletto, Data de julgamento: 05/04/2021)

APELAÇÃO CÍVEL. INDENIZATÓRIA. SERVIÇO DE VENDAS DE PASSAGENS AÉREAS EM SITE DA INTERNET. RESPONSABILIDADE SOLIDÁRIA ENTRE A EMPRESA E A COMPANHIA AÉREA. RECUSA DE

REEMBOLSO DE VALORES ANTE O PEDIDO DE CANCELAMENTO DAS PASSAGENS. TAXA DE SERVIÇOS. DANO MORAL. 1. Diante da condenação da ré a ressarcimento de valor pago por passagens aéreas não utilizadas e indenização por dano moral ante a má prestação de serviço, apelou a empresa buscando a reforma do julgado. 2. Descabida a preliminar de ilegitimidade passiva por ver-se que junto à ré os autores realizaram todas as negociações para compra das passagens, integrando assim a cadeia de consumo, impondo responsabilização objetiva e solidária nos termos do § único do art. 7º e 18, ambos do C. D. C. Se a empresa ré firma parceria com empresas e junto às mesmas consegue a emissão de passagens, do mesmo modo poderia providenciar o cancelamento da viagens e o ressarcimento dos valores como pleiteavam os autores. 3. Sendo incontroverso o pedido apresentado pelos autores objetivando o cancelamento da viagem e o pedido de ressarcimento do valor pago, a ré simplesmente não explica o porquê de não proceder o reembolso, mesmo que parcial, do valor pago pelos autores ainda que tal fosse permitido pelas regras por ela mesmo apresentadas, observando que a antecedência do pedido era muito superior às 48 horas antecedentes ao embarque. Ante a evidente falha da empresa que ora impõe o dever da reparação dos danos advindos de sua conduta, não pode ser considerado como um mero aborrecimento a situação que obriga os autores a ingressar com demanda judicial na busca de solução que não logram extrajudicialmente. O dano moral advém da postura abusiva e desrespeitosa da empresa, impondo o arbitramento de valor indenizatório justo e adequado com o fez o sentenciante. A sentença proferida (efls.113/116) julgou procedentes os pedidos autorais condenando a ré a indenizar os autores no valor de R\$2.312,00 a título de dano material, a ser corrigida desde a solicitação do reembolso e acrescida de juros desde a citação, condenando ainda a ré a ad 3 pagar a cada autor, a título de dano moral, a importância de R\$ 3.000,00, a ser corrigida desde a sentença e com juros desde a citação, arcando a ré com despesas processuais e honorários advocatícios no percentual de 10% sobre a condenação. (TJ.RJ. APELAÇÃO CÍVEL Nº 0334695-45.2013.8.19.0001. 31 VARA CIVEL).

APELAÇÃO. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO. AGÊNCIA DE TURISMO. EMPRESA AÉREA. 1 SOLIDARIEDADE. OVERBOOKING. DANO MORAL IN RE IPSA. QUANTUM. MANUTENÇÃO. 1. Existe responsabilidade solidária entre a agência de turismo e a empresa aérea, pois todos que participam e lucram na compra e venda de passagens e de pacotes se beneficiam do sistema. 2. Conforme orientação do Superior Tribunal de Justiça o dano moral decorrente de overbooking prescinde de prova, configurando-se in re ipsa. 3. O arbitramento econômico do dano moral deve ser realizado com moderação, em atenção à realidade da vida e às peculiaridades de cada caso, proporcionalmente ao grau de culpa e ao porte econômico das partes. Ademais, não se pode olvidar, consoante parcela da jurisprudência pátria, acolhedora da tese punitiva acerca da responsabilidade civil, da necessidade de desestimular o ofensor a repetir o ato. (TJMG - Apelação Cível 1.0000.18.085877-1/001, Relator(a): Des.(a) Cláudia Maia , 14ª CÂMARA CÍVEL, julgamento em 30/10/0018, publicação da súmula em 30/10/2018)

Além dos Tribunais Estaduais, o STJ confirmou o entendimento de que, no presente caso, há a solidariedade entre as partes Rés.

Esta eg. Corte tem entendimento no sentido de que a agência de turismo que comercializa pacotes de viagens responde solidariamente, nos termos do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor, pelos defeitos na prestação

dos serviços que integram o pacote (STJ, REsp nº 888751/BA, Rel. Ministro Raul Araújo, Quarta Turma, DJe 27/10/2011).

Portanto, o risco empresarial faz com que todas na Cadeia de Serviços sejam responsáveis civilmente, não somente aquele que presta serviço diretamente.

3 LEGISLAÇÕES APLICADAS NA AVIAÇÃO CIVIL BRASILEIRA

A evolução da responsabilidade civil no transporte aéreo brasileiro pode ser compreendida através da análise de tratados, convenções internacionais, decretos, leis gerais e específicas que foram estabelecidos ao longo dos anos. A seguir, serão apresentados esses marcos legais de forma cronológica:

Quadro 1 – Evolução Legislativa na Aviação Civil Brasileira

Convenção de Varsóvia (1929)	A Convenção de Varsóvia foi o primeiro tratado internacional a regulamentar a responsabilidade civil no transporte aéreo. Ela estabeleceu limites de responsabilidade das transportadoras aéreas em casos de acidentes e danos a passageiros, bagagens e cargas transportadas internacionalmente.
Código Brasileiro de Aeronáutica (1986)	O Código Brasileiro de Aeronáutica é uma legislação nacional que regulamenta diversos aspectos da aviação civil, incluindo a responsabilidade civil no transporte aéreo. O Código adotou a responsabilidade objetiva como regra geral, ou seja, a transportadora aérea é responsável pelos danos causados aos passageiros e suas bagagens, independentemente da comprovação de culpa. No entanto, o Código estabelece algumas hipóteses de exclusão de responsabilidade, como casos de força maior, culpa exclusiva do passageiro e atos de terceiros.
Convenção de Montreal (1999)	A Convenção de Montreal substituiu a Convenção de Varsóvia e trouxe importantes atualizações nas regras de responsabilidade civil no transporte aéreo internacional. Ela aumentou os limites de indenização para passageiros e atualizou as regras para extravio, danos e atrasos de bagagens. A Convenção de Montreal foi internalizada no ordenamento jurídico brasileiro por meio do Decreto nº 5.910/2006.
Resolução nº 400/2016 da ANAC	A Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC) é o órgão responsável pela regulamentação da aviação civil no Brasil. A Resolução nº 400/2016 estabelece os direitos e deveres dos passageiros no transporte aéreo doméstico e internacional. Ela aborda questões relacionadas a cancelamento e atraso de voos, extravio de bagagens, overbooking, entre outros. A resolução reforça a responsabilidade objetiva das companhias aéreas e estabelece diretrizes para a indenização de passageiros em casos de problemas e inconveniências durante a viagem.

Fonte: Elaborado pelo Autor (2023)

Esses são os principais marcos legais que moldaram a responsabilidade civil no transporte aéreo brasileiro ao longo do tempo. É importante observar que a responsabilidade civil no transporte aéreo pode ser influenciada por tratados internacionais, convenções, decretos e legislações específicas, que devem ser consultados para uma compreensão completa das obrigações e direitos das partes envolvidas.

Há um diálogo legislativo envolvendo leis civilista, consumerista e aeronáutica para analisar o presente contrato de transporte. De modo que “o transporte exercido em virtude de autorização, permissão ou concessão, rege-se pelas normas regulamentares e pelo que for estabelecido naqueles atos, sem

prejuízo do disposto neste Código” (art. 731 do CC/2002). Evidencia-se, assim, uma relação envolvendo consumidor e fornecedor, fazendo jus a aplicação das normas consumeristas. A norma que rege a proteção dos direitos do consumidor, define, de forma cristalina, que o consumidor de produtos e serviços deve ser abrigado das condutas abusivas de todo e qualquer fornecedor,

3.1 DO ARCABOUÇO JURÍDICO ENVOLVENDO A RESPONSABILIDADE CIVIL

Toda e qualquer reparação civil está intimamente ligada à responsabilidade do causador do dano em face do nexos causal presente no caso concreto. Sendo devido, portanto, a recuperação do patrimônio lesado por meio da indenização, de modo que:

A prática do ato ilícito coloca o que sofreu o dano em posição de recuperar, da forma mais completa possível, a satisfação de seu direito, recompondo o patrimônio perdido ou avariado do titular prejudicado. Para esse fim, o devedor responde com seu patrimônio, sujeitando-se, nos limites da lei, à penhora de seus bens. (NERY JUNIOR; NERY, 2017, p. 58)

Trata-se do dever de reparação ao lesado, com o objetivo de viabilizar o retorno ao *status quo* ante à lesão, pois “A rigor, a reparação do dano deveria consistir na reconstituição específica do bem jurídico lesado, ou seja, na recomposição *in integrum*, para que a vítima venha a encontrar-se numa situação tal como se o fato danoso não tivesse acontecido” (PEREIRA, 2017, p. 283).

Logo, não há dúvidas sobre o dever de reparar do Fornecedor quando vier lesar o Consumidor, motivos pelos quais devem conduzir à indenização aos danos materiais sofridos pelo consumidor, bem como aos lucros cessantes, além dos danos de natureza imaterial como moral e desvio produtivo, a ser analisado caso a caso.

Diante do nexos causal entre uma falha no serviço e um dano evidenciado, não há que se falar em isenção de responsabilidade por parte das companhias aéreas, considerando a teoria do risco do empreendimento. Uma vez que sem o ato citado não haveria os danos sofridos pelo consumidor.

Há um diálogo legislativo envolvendo leis civilista, consumerista e aeronáutica para analisar os contratos de transporte aéreos, devendo sobressair a legislação consumerista e aplicando subsidiariamente a CC/2002 e CBA. Assim prevê o art. 7º do CDC:

Art. 7º os direitos previstos neste código não excluem outros decorrentes de tratados ou convenções internacionais de que o Brasil seja signatário, da legislação interna ordinária, de regulamentos expedidos pelas autoridades administrativas competentes, bem como dos que derivem dos princípios gerais do direito, analogia, costumes e equidade.

Alinhado com o art. 731 do CC/2002 em que “O transporte exercido em virtude de autorização, permissão ou concessão, rege-se pelas normas regulamentares e pelo que for estabelecido naqueles atos, sem prejuízo do disposto neste Código”.

Embora as legislações estejam num mesmo nível hierárquico, há de se analisar com deve prevalecer em caso de antinomias. Expõe Tartuce (2022) que o contrato de transporte é regido pelo Código Civil, e quando há uma relação de consumo, o Código de Defesa do Consumidor (Lei 8.078/1990) também se aplica. Portanto, é necessário estabelecer um diálogo entre as duas leis, buscando sua complementaridade no que diz respeito a esse contrato. Além disso, é importante mencionar que não se pode excluir a aplicação de leis específicas relevantes, como é o caso do Código Brasileiro de Aeronáutica (Lei 7.565/1986).

E o STJ pacificou o entendimento que havendo este conflito normativo, o CDC irá prevalecer em casos de contratos aéreos e a responsabilização civil.

RESPONSABILIDADE CIVIL. ACIDENTE AÉREO. PRESCRIÇÃO. CONFLITO ENTRE O CBA E O CDC. In casu, busca-se saber qual o prazo de prescrição aplicável à pretensão daquele que alegadamente experimentou danos morais em razão de acidente aéreo ocorrido nas cercanias de sua residência. Em 2003, a recorrida ajuizou ação objetivando indenização por danos morais contra a companhia aérea ora recorrente, noticiando que, em 1996, o avião de propriedade desta caiu a poucos metros de sua casa. Alegou que o acidente acarretou-lhe incapacidade para continuar trabalhando em seus afazeres domésticos durante longo período, em razão do abalo psicológico gerado pelo acidente. O juízo singular julgou extinto o feito com resolução de mérito, ante o reconhecimento da prescrição, aplicando ao caso o prazo bienal previsto no art. 317, II, do Código Brasileiro de Aeronáutica (CBA). O tribunal de justiça aplicou a prescrição vintenária prevista no CC/1916, anulando a sentença e determinando novo julgamento. Sobreveio o REsp, no qual sustenta a recorrente, em síntese, omissão no acórdão recorrido e prescrição da pretensão indenizatória do autor, seja pela aplicação do prazo bienal previsto no CBA seja pela aplicação quinquenal prevista no CDC. A Turma entendeu que não se aplica o prazo geral prescricional do CC/1996, por existirem leis específicas a regular o caso, entendimento sufragado no REsp 489.895-SP. Apesar de o terceiro – vítima do acidente aéreo – e o transportador serem, respectivamente, consumidor por equiparação e fornecedor, o fato é que o CDC não é o único diploma a disciplinar a responsabilidade do transportador por danos causados pelo serviço prestado. O CBA disciplina também o transporte aéreo e confere especial

atenção à responsabilidade civil do transportador por dano tanto a passageiros quanto a terceiros na superfície. Não obstante isso, para além da utilização de métodos clássicos para dirimir conflitos aparentes entre normas, busca-se a força normativa dada a cada norma pelo ordenamento constitucional vigente, para afirmar que a aplicação de determinada lei – e não de outra – ao caso concreto é a solução que melhor realiza as diretrizes insculpidas na lei fundamental. Por essa ótica hierarquicamente superior aos métodos hermenêuticos comuns, o conflito entre o CDC e o CBA – que é anterior à CF/88 e, por isso mesmo, não se harmoniza em diversos aspectos com a diretriz constitucional protetiva do consumidor – deve ser solucionado com prevalência daquele (CDC), porquanto é a norma que melhor materializa as perspectivas do constituinte no seu desígnio de conferir especial proteção ao polo hipossuficiente da relação consumerista. Assim, as vítimas de acidentes aéreos localizadas em superfície são consumidores por equiparação (bystanders), devendo ser a elas estendidas as normas do art. 17 do CDC, relativas a danos por fato do serviço. De qualquer modo, no caso em julgamento, a pretensão da autora está mesmo fulminada pela prescrição, ainda que se aplique o CDC em detrimento do CBA. É que os danos alegadamente suportados pela autora ocorreram em outubro de 1996, tendo sido a ação ajuizada somente em maio de 2003, depois de escoado o prazo de cinco anos a que se refere o art. 27 do CDC. Diante dessa e de outras considerações a Turma deu provimento ao recurso. Precedente citado: REsp 489.895-SP, DJe 23/4/2010. REsp 1.281.090-SP, Rel. Min. Luis Felipe Salomão, julgado em 7/2/2012.

Portanto, faz-se necessário compreender cada uma das normas e sem que haja a exclusão de algumas delas, pois uma complementa a outra.

3.1.1 CONSTITUIÇÃO FEDERAL

A Constituição Federal de 1988 desempenhou um papel importante na evolução da responsabilidade civil no Brasil. Ela estabeleceu o direito à indenização por danos morais no artigo 5º, incisos V e X. Além disso, estendeu a responsabilidade objetiva do Estado a todos os prestadores de serviços públicos, conforme o artigo 37, parágrafo 6º:

Artigo 5º [...]

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

[...]

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

Artigo 37 [...]

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

Antes da Constituição de 1988, os prestadores de serviços públicos, como água, luz, telefonia, transporte e outros, eram responsabilizados subjetivamente em casos de responsabilidade, sendo a responsabilidade objetiva aplicada apenas se houvesse uma lei específica determinando isso.

Com a nova constituição, a responsabilidade objetiva foi adotada para esses prestadores de serviço, e a teoria do risco ganhou força. A teoria do risco engloba a ideia de que o exercício de uma atividade perigosa é a base para a responsabilidade civil (GONÇALVES, 2017). A natureza de certas atividades pode envolver riscos inerentes, como o transporte, impondo aos prestadores desses serviços o dever de responder por danos que possam resultar da atividade, independentemente de culpa.

Seguindo essa compreensão constitucional, assim como a administração pública, as empresas prestadoras de serviços públicos, como as companhias aéreas que operam no Brasil, passaram a ser objetivamente responsáveis por quaisquer danos causados a particulares.

Ao contrário da limitação da responsabilidade encontrada nas Convenções de Varsóvia e Montreal, bem como no Código Brasileiro de Aeronáutica, a Constituição Federal de 1988 estabelece o princípio da indenizabilidade irrestrita em seus incisos V e X do artigo 5º.

No Tema de Repercussão Geral 210 do Supremo Tribunal Federal, no julgamento do RE 636331, estabeleceu-se o entendimento de que a limitação da indenização prevista nas normas e tratados internacionais de transporte aéreo se aplicaria apenas aos danos materiais:

Recurso extraordinário com repercussão geral. 2. Extravio de bagagem. Dano material. Limitação. Antinomia. Convenção de Varsóvia. Código de Defesa do Consumidor. 3. Julgamento de mérito. É aplicável o limite indenizatório estabelecido na Convenção de Varsóvia e demais acordos internacionais subscritos pelo Brasil, em relação às condenações por dano material decorrente de extravio de bagagem, em voos internacionais. 5. Repercussão geral. Tema 210. Fixação da tese: "Nos termos do art. 178 da Constituição da República, as normas e os tratados internacionais limitadores da responsabilidade das transportadoras aéreas de passageiros, especialmente as Convenções de Varsóvia e Montreal, têm prevalência em relação ao Código de Defesa do Consumidor". 6. Caso concreto. Acórdão que aplicou o Código de Defesa do Consumidor. Indenização superior ao limite previsto

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

Devido às Convenções Internacionais sobre transporte aéreo tratarem exclusivamente da indenização por danos materiais, a limitação da responsabilidade não abrange os danos morais. Nesse sentido, o entendimento do Supremo Tribunal Federal é de que a limitação da indenização estabelecida pelas Convenções Internacionais se refere apenas aos danos materiais, cabendo uma reparação irrestrita por danos extrapatrimoniais sofridos.

Em resumo, a Constituição Federal de 1988 estabeleceu a responsabilidade civil objetiva para os prestadores de serviços públicos, incluindo as empresas de transporte aéreo. Além disso, consagrou o princípio da indenizabilidade irrestrita para danos morais. Enquanto as Convenções Internacionais limitam a indenização apenas para danos materiais, a Constituição Federal permite uma reparação completa por danos morais sofridos.

3.1.1 DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

O Código de Defesa do Consumidor (CDC) é aplicável ao transporte aéreo de passageiros no Brasil, pois se enquadra como uma relação de consumo. O CDC estabelece direitos básicos do consumidor, como a proteção à vida, saúde e segurança contra práticas perigosas no fornecimento de produtos e serviços. Conforme o art. 14 do CDC “O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos”.

De acordo com o CDC, o consumidor de transporte aéreo é considerado parte vulnerável e hipossuficiente, ou seja, em desvantagem em relação aos fornecedores

desse serviço. O CDC reconhece a vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo e estabelece ação governamental para protegê-lo.

O CDC adota o sistema de responsabilidade objetiva nos casos de acidente de consumo, o que significa que o fornecedor é responsável pela reparação dos danos causados ao consumidor, independentemente da existência de culpa. No entanto, as Convenções Internacionais sobre transporte aéreo têm prevalência sobre o CDC em relação à limitação da responsabilidade das transportadoras aéreas, especialmente as Convenções de Varsóvia e Montreal. Essas convenções limitam a indenização apenas para danos materiais, enquanto o CDC permite a reparação integral, incluindo danos morais.

No transporte aéreo internacional, as Convenções de Varsóvia e Montreal prevalecem sobre o CDC, restringindo a limitação indenizatória apenas aos danos materiais. No entanto, em casos de danos morais decorrentes de extravio de bagagem e atraso de voo, o CDC é aplicado, garantindo a efetiva reparação do consumidor.

No caso de aquisição de produtos ou serviços fora do estabelecimento comercial, o CDC estabelece o direito de desistência do contrato em um prazo de sete dias a contar da assinatura ou do recebimento do produto/serviço. No entanto, no transporte aéreo, há divergências nos tribunais quanto à aplicação desse prazo de desistência, com algumas decisões adotando o prazo de 24 horas estabelecido na Resolução nº 400/2016 e outras aplicando o prazo de sete dias do CDC.

O CDC também protege os consumidores de cláusulas abusivas nos contratos de transporte aéreo. Cláusulas contratuais que sejam incompatíveis com a boa-fé, coloquem o consumidor em desvantagem exagerada ou estabeleçam obrigações injustas ou abusivas são consideradas nulas de pleno direito. O CDC permite a modificação dessas cláusulas desproporcionais.

3.1.2 DO CÓDIGO CIVIL

O trecho que você compartilhou discute o Código Civil brasileiro de 2002 em relação à responsabilidade civil. O princípio geral é que a responsabilidade por danos causados a terceiros pode ser subjetiva, baseada na culpa do agente, ou objetiva, independente de culpa, em casos previstos em lei ou quando a atividade exercida apresenta riscos.

No caso dos contratos de transporte, não havendo distinção se é aéreo ou não, o art. 734 do CC/2002 prevê que “o transportador responde pelos danos causados às pessoas transportadas e suas bagagens, salvo motivo de força maior, sendo nula qualquer cláusula excludente da responsabilidade.”

O artigo 186 do Código Civil estabelece que aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violar direito e causar dano a outrem, ainda que exclusivamente moral, comete um ato ilícito. O artigo 927 estabelece a obrigação de reparar o dano causado por ato ilícito, independentemente de culpa, nos casos especificados em lei ou quando a atividade desenvolvida pelo autor do dano apresenta risco para os direitos de terceiros.

A responsabilidade civil busca reparar o dano causado à vítima, seja restabelecendo-a ao estado anterior ao dano, quando possível, ou compensando-a por meio de indenização. A indenização tem como finalidade principal a reparação integral, ou seja, corresponder à extensão total do dano sofrido pela vítima, conforme estabelecido no artigo 944 do Código Civil.

No entanto, existem exceções à reparação integral. O parágrafo único do artigo 944 permite que o juiz reduza equitativamente a indenização quando houver excessiva desproporcionalidade entre a gravidade da culpa e o dano. Essa exceção não se aplica à responsabilidade objetiva, na qual a culpa não tem relevância.

O Código Civil também prevê algumas excludentes de responsabilidade, como casos de força maior, que afastam a responsabilidade do transportador (artigo 734), e o caso fortuito, que afasta a responsabilidade do devedor, desde que não tenha se responsabilizado expressamente pelos prejuízos (artigo 393).

No contexto das empresas de transporte aéreo, o Código Civil estabelece a responsabilidade objetiva, independentemente de culpa, devido ao risco inerente à atividade.

3.1.3 DO CÓDIGO BRASILEIRO DE AERONAUTICA

O Código Brasileiro de Aeronáutica (CBA), estabelecido pela Lei nº 7.565 de 19 de dezembro de 1986, é a legislação que regula o Direito Aeronáutico no Brasil. Ele engloba tanto o transporte aéreo doméstico quanto o internacional, com base nos Tratados, Convenções e Atos Internacionais dos quais o Brasil seja parte, além de legislação complementar.

De acordo com o CBA, a relação jurídica entre o transportador e o passageiro é considerada contratual. O código faz uma distinção entre o transporte aéreo doméstico, que ocorre dentro do território nacional, e o transporte aéreo internacional, que é regido pelos Tratados e Convenções pertinentes.

No que diz respeito à responsabilidade do transportador aéreo, o artigo 256 do CBA estabelece que “a responsabilidade do transportador (artigos 123, 124 e 222, Parágrafo único), por danos ocorridos durante a execução do contrato de transporte (artigos 233, 234, § 1º, 245), está sujeita aos limites estabelecidos neste Título (artigos 257, 260, 262, 269 e 277).”

Segundo entendimento de Carvalho (2019), o CBA adota a responsabilidade objetiva, ou seja, o transportador é responsável pelo dano independentemente de culpa, devido ao risco da atividade. No entanto, existem excludentes de responsabilidade previstas em lei, como o estado de saúde do passageiro, a culpa exclusiva dele, casos fortuitos ou de força maior comprovados.

O CBA amplia a responsabilidade do transportador aéreo em relação a certos passageiros, como aqueles que viajam por cortesia ou os tripulantes, diretores e empregados da companhia aérea que viajam na aeronave acidentada. A responsabilização por acidente de trabalho também é mantida.

Assim como a Convenção de Varsóvia, o CBA estabelece limites para as indenizações decorrentes da responsabilidade do transportador aéreo. O artigo 246 e 257 do CBA preveem essas limitações. A justificativa para esses limites está relacionada à inviabilidade financeira do serviço de transporte aéreo caso vultosas indenizações sejam pagas, além da ideia de que os passageiros aéreos têm melhores condições econômicas e, portanto, devem suportar parte do risco. A responsabilização ilimitada só ocorre se for comprovado o dolo ou culpa grave do transportador aéreo ou de seus prepostos.

É importante ressaltar que o CBA é complementado por regulamentações específicas e por decisões judiciais que interpretam e aplicam suas disposições.

3.1.4 CONVENÇÕES INTERNACIONAIS DE VARSÓVIA E MONTREAL

A Convenção de Varsóvia, celebrada em 1929, foi o primeiro tratado internacional a regulamentar o transporte aéreo internacional. O Brasil ratificou essa

convenção em 1931, por meio do Decreto nº 20.704, incorporando suas regras ao ordenamento jurídico nacional.

A Convenção de Varsóvia estabeleceu a responsabilidade subjetiva do transportador aéreo, com culpa presumida, ou seja, o transportador é considerado responsável pelos danos causados aos passageiros e suas bagagens, salvo se puder provar que tomou todas as medidas necessárias para evitar o incidente ou que houve culpa ou contribuição da parte lesada (CAVALIERI FIHO, 2014).

A Convenção de Varsóvia também limitou a indenização máxima que o transportador aéreo é obrigado a pagar em casos de danos ou acidentes. Essa limitação só pode ser ultrapassada se for comprovado o dolo ou culpa grave por parte do transportador, ficando o ônus da prova a cargo da parte lesada.

No entanto, ao longo dos anos, houve a necessidade de atualizar as normas estabelecidas na Convenção de Varsóvia devido ao avanço tecnológico e ao aumento da demanda do transporte aéreo internacional. O Protocolo de Haia, de 1955, foi um dos documentos que introduziu alterações no texto original da Convenção de Varsóvia, especialmente no que diz respeito à responsabilização do transportador aéreo e à compensação adequada às vítimas.

A Convenção de Montreal, celebrada em 1999, substituiu as normas da Convenção de Varsóvia e reafirmou a importância da unificação das regras relativas ao transporte aéreo internacional de passageiros. No Brasil, a Convenção de Montreal foi incorporada ao ordenamento jurídico por meio do Decreto nº 5.910/2006.

Ao contrário da Convenção de Varsóvia, a Convenção de Montreal adotou a responsabilidade objetiva do transportador aéreo com base na teoria do risco da atividade. Isso significa que o transportador é considerado responsável pelos danos causados em caso de morte ou lesão corporal de um passageiro ocorridos a bordo da aeronave ou durante as operações de embarque e desembarque. A indenização em tais casos é limitada a 100.000 Direitos Especiais de Saque por passageiro.

Em relação às bagagens dos passageiros, a responsabilidade do transportador aéreo também é objetiva, e a indenização é limitada a 1.000 Direitos Especiais de Saque. No entanto, se o passageiro declarar o valor da bagagem despachada ou provar o dolo ou culpa grave do transportador, a indenização pode exceder o limite estabelecido.

Essas convenções internacionais, tanto a de Varsóvia quanto a de Montreal, desempenharam um papel fundamental na definição das regras de responsabilidade civil no transporte aéreo internacional, visando garantir a proteção dos direitos dos passageiros e estabelecer parâmetros para a indenização em casos de danos ou acidentes.

4 A RESPONSABILIDADE CIVIL DAS COMPANHIAS AÉREAS

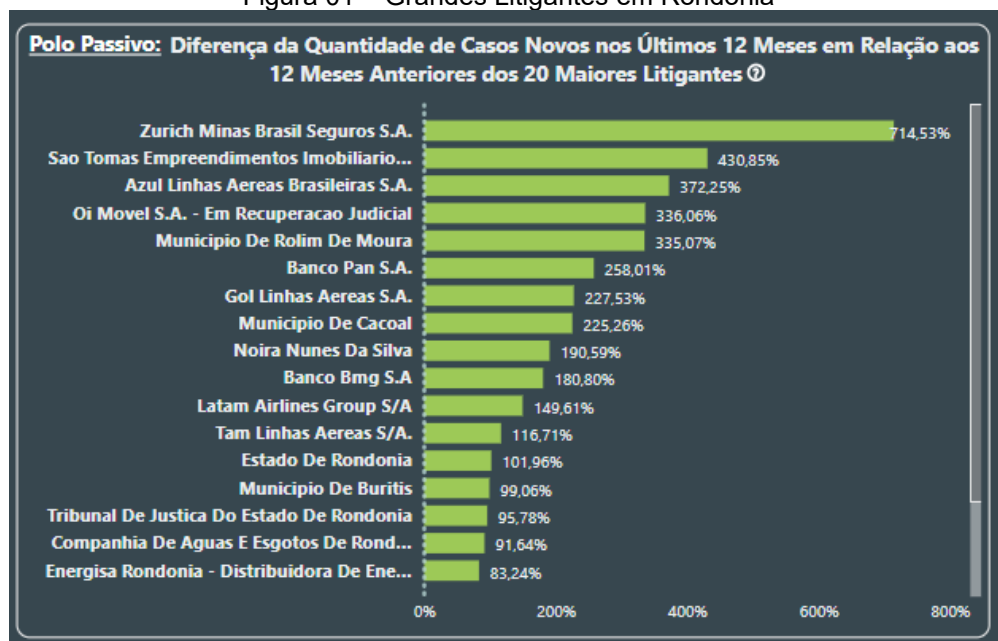
As companhias aéreas são responsáveis pela segurança e bem-estar de seus passageiros. Isso inclui garantir que as aeronaves estejam em boas condições de funcionamento, fornecer treinamento adequado à tripulação e seguir as normas e regulamentações estabelecidas pelas autoridades competentes, sobre pena de responsabilização civil.

De acordo com Silvio Venosa (2021) a responsabilidade civil abrange um conjunto de leis e princípios que estabelecem a necessidade de punição, gerando uma obrigação de indenizar ou reparar que surge como um dever jurídico viável. A indenização objetiva tem como objetivo compensar a vítima, tornando-a consciente do dano sofrido ou restaurando a situação anterior ao ato prejudicial.

O conceito de responsabilidade civil está ligado à ideia de não causar prejuízo a outra pessoa. Esse termo pode ser definido como a obrigação de tomar medidas para que alguém repare o dano causado a outra pessoa, seja por meio de ações ou omissões (STOCO, 2014).

Conforme figura a seguir, as Companhias Aéreas representam uma parcela significativa das ações judiciais figurando como polo passivo em Rondônia que discutem reparações e indenizações decorrentes dos contratos firmados com seus consumidores.

Figura 01 – Grandes Litigantes em Rondônia



Fonte: CNJ (2023)

Assim, de acordo com o CNJ, as ações envolvendo as Companhias Aéreas tiveram um aumento expressivo, estando entre as empresas que mais tiveram novas ações em Rondônia a Azul, Gol, Latam e Tam, ou seja as grandes empresas da aviação civil brasileira.

No entanto, quando as companhias aéreas falham em cumprir suas responsabilidades, elas podem ser responsabilizadas por danos e perdas sofridos pelos passageiros. Isso pode incluir a perda de bagagem, atrasos significativos ou cancelamentos de voos e entre outras situações conforme exposto neste trabalho por meio de decisões judiciais.

Além disso, as companhias aéreas também podem ser responsáveis por danos causados por passageiros problemáticos, como aqueles que se envolvem em brigas ou comportamentos disruptivos. Nesses casos, as companhias aéreas devem tomar medidas adequadas para proteger a segurança dos passageiros e, se necessário, remover esses passageiros do avião.

Os pressupostos são os elementos que caracterizam a responsabilidade civil, sendo necessários para estabelecer a existência dessa responsabilidade. Quanto à classificação desses elementos, não há consenso na doutrina. No entanto, pode-se dizer que a maioria dos autores nacionais se baseia nos princípios estabelecidos no artigo 186 do Código Civil, que serve como fundamento da responsabilidade civil. Esse dispositivo estabelece que "aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violar direito e causar dano a outrem, comete ato ilícito". Verifica-se, também, a concorrência dos pressupostos do dever de indenizar, extraídos do art. 927 do CC/2002.

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

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

As empresas aéreas respondem objetivamente pelos danos causados aos seus consumidores, haja vista que, pela atividade exercida, lhe compete arcar com os danos causados aos consumidores, independentemente de dolo ou culpa, conforme art. 734 do CC/2002, bem como art. 246 do CBA.

Art. 734 - O transportador responde pelos danos causados às pessoas transportadas e suas bagagens, salvo motivo de força maior, sendo nula qualquer cláusula excludente da responsabilidade.

Art. 246. A responsabilidade do transportador (artigos 123, 124 e 222, Parágrafo único), por danos ocorridos durante a execução do contrato de transporte (artigos 233, 234, § 1º, 245), está sujeita aos limites estabelecidos neste Título (artigos 257, 260, 262, 269 e 277)

Veja-se que a regra do Código Civil, geral, aplicável inclusive a relações não abrangidas pelo CDC, permite exclusão de responsabilidade apenas em caso de força maior.

Nesse sentido, jurisprudência e doutrina aduzem que só se pode verificar a força maior quando a situação não se enquadra no risco da atividade, que caracteriza fortuito externo. Nos demais casos, o fortuito interno não permite exclusão do dever de indenizar. Ainda, dispõe o art. 14 do CDC:

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

Desse modo, as empresas aéreas devem ser responsabilizadas pelos danos experimentados pelos consumidores, integralmente, por aplicação da Teoria do Risco, estampada no art. 927, parágrafo único, do CC/2002, bem como no art. 14 do CDC.

Figura 2 - Pressupostos do dever de reparar na Responsabilidade Objetiva



Fonte: Elaborado pelo Autor (2023)

O Ato, seja omissivo ou comissivo, está ligado na conduta dos Fornecedores como causar danos a bagagem, cancelar o voo, atrasar o voo, entre outros. Assim, o ato pressupõe, segundo Tartuce (2022, p. 98) que “a responsabilidade é necessariamente uma reação provocada pela infração a um dever preexistente. A obrigação preexistente é a verdadeira fonte da responsabilidade”. O conceito de dano por omissão é extremamente importante, uma vez que requer evidências para

sustentar a alegação de que o dano poderia ter sido evitado no caso de uma determinada conduta.

Já os danos sofridos podem morais, materiais, lucro cessante, entre outros que serão expostos mais adiante neste trabalho. O dano decorre desse ato, pois “é preciso esteja certo que, sem este fato, o dano não teria acontecido. Assim, não basta que uma pessoa tenha contravindo a certas regras; é preciso que sem esta contravenção, o dano não ocorreria” (PEREIRA, 2018).

Portanto, diante do nexos causal entre uma falha no serviço e o dano evidenciado, não há que se falar em isenção de responsabilidade entre consumidores e fornecedores, que em regra, estão ligados pelo contrato de prestação de serviço de transporte aéreo, pautado na Teoria do risco do empreendimento. Se não houver dano, a conduta antijurídica não resulta em obrigações obrigatórias, pois é preciso estabelecer um nexos de causalidade entre a antijuridicidade da ação e o dano que ela causa, ou, na feliz expressão de Demogue, “é preciso esteja certo que, sem este fato, o dano não teria acontecido. Assim, não basta que uma pessoa tenha contravindo a certas regras; é preciso que sem esta contravenção, o dano não ocorreria” (PEREIRA, 2018).

Em síntese, haverá a responsabilidade civil da empresa na forma objetiva, desse modo, há que de arcar com os danos materiais e morais causados ao consumidor.

4.2 DOS DANOS

A situação envolvendo danos deve ser analisada a cada caso, no entanto, apresento algumas situações que foram analisadas pelo Poder Judiciário e representam uma parcela significativa dos casos envolvendo contratos de transporte aéreo.

4.2.1 Das Bagagens

Dentre as possibilidades de danos materiais, pode-se citar as bagagens extraviadas ou danificadas. Que de acordo com art. 260 do Código Brasileiro de Aeronáutica:

Art. 260. A responsabilidade do transportador por dano, conseqüente da destruição, perda ou avaria da bagagem despachada ou conservada em mãos do passageiro, ocorrida durante a execução do contrato de transporte aéreo, limita-se ao valor correspondente a 150 (cento e cinqüenta) Obrigações do Tesouro Nacional - OTN, por ocasião do pagamento, em relação a cada passageiro.

De acordo com a resolução nº 400/2016 da ANAC, ao receber a bagagem, a inércia do passageiro gera uma presunção relativa de que a sua bagagem estava em perfeitas condições.

Art. 32. O recebimento da bagagem despachada, sem protesto por parte do passageiro, constituirá presunção de que foi entregue em bom estado.

[...]

§ 4º Nos casos em que o passageiro constate a violação do conteúdo da bagagem ou sua avaria, deverá realizar o protesto junto ao transportador em até 7 (sete) dias do seu recebimento.

§ 5º O transportador deverá, no prazo de 7 (sete) dias contados da data do protesto, adotar uma das seguintes providências, conforme o caso:

I - reparar a avaria, quando possível;

II - substituir a bagagem avariada por outra equivalente;

A mesma resolução da ANAC para bagagem danificada também prevê regras para casos de extravio.

Art. 32. O recebimento da bagagem despachada, sem protesto por parte do passageiro, constituirá presunção de que foi entregue em bom estado.

§ 1º Constatado o extravio da bagagem, o passageiro deverá, de imediato, realizar o protesto junto ao transportador.

§ 2º O transportador deverá restituir a bagagem extraviada, no local indicado pelo passageiro, observando os seguintes prazos:

I - em até 7 (sete) dias, no caso de voo doméstico; ou

II - em até 21 (vinte e um) dias, no caso do voo internacional.

§ 3º Caso a bagagem não seja localizada nos prazos dispostos no § 2º deste artigo, o transportador deverá indenizar o passageiro em até 7 (sete) dias.

Art. 33. No caso de extravio de bagagem, será devido o ressarcimento de eventuais despesas ao passageiro que se encontrar fora do seu domicílio.

§ 1º O ressarcimento de despesas deverá ser realizado em até 7 (sete) dias contados da apresentação dos comprovantes das despesas.

§ 2º As regras contratuais deverão estabelecer a forma e os limites diários do ressarcimento.

§ 3º Caso a bagagem não seja encontrada:

I - o ressarcimento de despesas poderá ser deduzido dos valores pagos a título de indenização final, observados os limites previstos no art. 17 desta Resolução.

II - o transportador deverá restituir ao passageiro os valores adicionais eventualmente pagos pelo transporte da bagagem.

Assim, será mensurado os bens e valores envolvendo a bagagem. No entanto, tal situação não se limita aos danos materiais, pois havendo a perda de seus bens, poderá gerar danos morais conforme entendimento jurisprudencial.

APELAÇÃO CÍVEL. TRANSPORTE AÉREO. EXTRAVIO TEMPORÁRIO DE BAGAGEM. LEGITIMIDADE PASSIVA. SOLIDARIEDADE ENTRE EMPRESAS PARCEIRAS. VIAGEM COM DESTINO AO PANAMÁ E COSTA RICA, COM O OBJETIVO DE PRATICAR SURFE. EXTRAVIO DAS PRANCHAS E DO TRIPÉ FOTOGRÁFICO POR CINCO DIAS, DE UM TOTAL DE QUINZE, DA PROGRAMAÇÃO DA VIAGEM. DANOS MORAIS. TRANSTORNOS QUE TRANSCENDEM O MERO INCÔMODO OU DISSABOR. DANO MORAL CONFIGURADO. QUANTUM INDENIZATÓRIO. No que tange as preliminares de ilegitimidade passiva invocadas por ambas as demandadas, cada uma jogando à outra a responsabilidade pelo extravio das bagagens dos autores, é assente o entendimento nas Câmaras que compõem o 6º Grupo Cível deste Tribunal, a quem está afeta a matéria relativa aos contratos de transporte, donde o aéreo e os seus desdobramentos, que, em se tratando de companhias aéreas parceiras, independentemente do trecho em que a bagagem foi extraviada, todas respondem de forma solidária pelos danos causados ao usuário, dado o disposto nos artigos 7º, Parágrafo único e 25, § 1º, do Código de Defesa do Consumidor. Preliminar repelida. DANOS MORAIS. TRANSTORNOS QUE TRANSCENDEM O MERO INCÔMODO OU DISSABOR. DANO MORAL CONFIGURADO. No caso em liça, contextualizados os fatos, nota-se que, em uma viagem de 15 dias, com a finalidade precípua de praticarem o surfe, o extravio, justamente, das pranchas e do tripé fotográfico dos autores, implicou a perda de um terço da viagem programada, o que não poderá ser considerado como mero incômodo ou dissabor do dia a dia, extrapolando o que seja simples incidente de percurso, dando azo, destarte, ao dano moral indenizável. (Apelação Cível nº 70067625889, 12ª Câmara Cível do TJRS, relatora Ana Lúcia Carvalho Pinto Vieira Rebout, j. 25.8.2016, em transcrição parcial)

RECURSO INOMINADO. AÇÃO INDENIZATÓRIA POR DANOS MORAIS E MATERIAIS. EXTRAVIO TEMPORÁRIO DE BAGAGEM. VIAGEM INTERNACIONAL. DEVOLUÇÃO APENAS NO DÉCIMO SEGUNDO DIA DE VIAGEM. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO POR PARTE DA COMPANHIA AÉREA DEMANDADA. DANO MATERIAL. DANO MORAL. A autora demonstrou ter recebido sua bagagem no décimo segundo dia de viagem. A requerida, por sua vez, não trouxe comprovação capaz de afastar a alegação inicial, tampouco provou ter entregue a mala em perfeitas condições, como lhe competia. Portanto, certo é que houve falha na prestação dos serviços, conforme interpretação do art. 14, caput, do CDC. É cabível, portanto, a indenização por danos materiais, em razão dos gastos comprovados. Houve necessidade de aquisição de roupas e itens de primeira necessidade, em razão da perda temporária da mala. Outrossim, a autora trouxe a prova que estava a seu alcance, no sentido de que recebeu a mala avariada e as roupas sem condições de uso. Faz jus, portanto, à reparação material. A situação transcendeu o mero transtorno, tendo em vista que a autora se viu obrigada a permanecer no exterior por doze dias sem seus objetos pessoais. São inequívocos os transtornos, quer porque não dispôs de suas coisas pessoais, especificamente separadas para a viagem, quer porque teve de dispor de seu tempo no exterior, para adquirir itens essenciais. Assim, configurado o dano moral, no caso concreto. O quantum indenizatório comporta majoração, diante da maior vulnerabilidade da autora e circunstâncias específicas do caso concreto. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. DANO MATERIAL PARCIALMENTE

ACOLHIDO. (Recurso Cível nº 71005959713, 2ª Turma Recursal Cível do TJRS, relatora Ana Cláudia Cachapuz Silva Raabe, j. 25.5.2016)

RECURSO INOMINADO. AÇÃO INDENIZATÓRIA POR DANOS MORAIS E MATERIAIS. EXTRAVIO TEMPORÁRIO DE BAGAGEM. VIAGEM INTERNACIONAL. DEVOLUÇÃO APENAS NO RETORNO A CIDADE DE ORIGEM. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO POR PARTE DAS COMPANHIAS AÉREAS DEMANDADAS. DANO MATERIAL. DANO MORAL. Uma vez incontroverso que a entrega da mala só ocorreu após o retorno da autora ao Brasil, certo é que houve falha na prestação dos serviços, conforme interpretação do art. 14, caput, do CDC. Cabível, portanto, a indenização por danos materiais, em razão dos gastos comprovados. Houve necessidade de aquisição de roupas e medicamentos, em razão da perda temporária da mala. A situação transcendeu mero transtorno, tendo em vista que a autora se viu obrigada a permanecer no exterior por 12 dias sem seus objetos pessoais. Assim, configurado o dano moral, no caso concreto. O quantum indenizatório não comporta, por ser justo à reparação pretendida, sem implicar enriquecimento sem causa à autora e de acordo com peculiaridades do caso concreto. RECURSO DESPROVIDO. (Recurso Cível nº 71005820790, 2ª Turma Recursal Cível do TJRS, relatora Ana Cláudia Cachapuz Silva Raabe, j. 16.12.2015)

Ainda há de citar que a devolução da bagagem não isenta a responsabilidade da empresa, pois tal situação se enquadra no art. 14 do CDC e caracteriza vício na prestação do serviço.

4.2.2 Suporte aos Passageiros em casos de Atraso e Cancelamento de Voo, Interrupção de Serviço ou Preterição do Passageiro

A legislação impõe o dever de as Companhias Aéreas cumprirem os horários estabelecidos, pois de acordo com o art. 737 do CC/2002 “o transportador está sujeito aos horários e itinerários previstos, sob pena de responder por perdas e danos, salvo motivo de força maior”.

A Res. nº 400/2016 da ANAC apresenta procedimento a ser ofertado pela companhia quanto a assistência material em determinadas situações.

Art. 26. A assistência material ao passageiro deve ser oferecida nos seguintes casos:

- I - atraso do voo;
- II - cancelamento do voo;
- III - interrupção de serviço; ou
- IV - preterição de passageiro.

Art. 27. A assistência material consiste em satisfazer as necessidades do passageiro e deverá ser oferecida gratuitamente pelo transportador, conforme o tempo de espera, ainda que os passageiros estejam a bordo da aeronave com portas abertas, nos seguintes termos:

- I - superior a 1 (uma) hora: facilidades de comunicação;

- II - superior a 2 (duas) horas: alimentação, de acordo com o horário, por meio do fornecimento de refeição ou de voucher individual; e
- III - superior a 4 (quatro) horas: serviço de hospedagem, em caso de pernoite, e traslado de ida e volta.

Desse modo, ocorrendo atraso ou cancelamento de voo, interrupção de serviço ou preterição de passageiro, gera um direito ao passageiro. E a violação deste direito, permite que ele exija a título de dano material eventuais gastos que tenha tido em decorrências destas situações.

A legislação da aeronáutica ainda prevê quando a demora for superior a 4 horas.

Art. 231. Quando o transporte sofrer interrupção ou atraso em aeroporto de escala por período superior a 4 (quatro) horas, qualquer que seja o motivo, o passageiro poderá optar pelo endosso do bilhete de passagem ou pela imediata devolução do preço.

Parágrafo único. Todas as despesas decorrentes da interrupção ou atraso da viagem, inclusive transporte de qualquer espécie, alimentação e hospedagem, correrão por conta do transportador contratual, sem prejuízo da responsabilidade civil.

Portanto, o passageiro está amparado frente aos imprevistos na execução contratual. A exemplo, cito a decisão do TJ-RO.

APELAÇÃO CÍVEL. RESPONSABILIDADE CIVIL. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. TRANSPORTE AÉREO. CANCELAMENTO DE VOO. DANO MATERIAL. DANO MORAL. QUANTUM. RAZOABILIDADE. PROPORCIONALIDADE. Comprovado que houve cancelamento do voo, sem demonstração de razões técnicas ou de segurança e sem a assistência ou informação necessária ao consumidor, nos termos da Resolução nº 141/2010 da ANAC, é devida a indenização por dano material e moral decorrente da demora, do desconforto, da aflição e dos transtornos suportados pelo passageiro. O valor da indenização por dano moral deve considerar a condição econômica da vítima e do ofensor, de maneira a recompensar o prejuízo causado e servir, na mesma mão, como desestímulo à reiteração na prática considerada socialmente lesiva. Impõe-se a manutenção da quantia fixada na origem quando se mostrar proporcional ao dano. (Apelação, Processo nº 0019718-06.2014.822.0001, Tribunal de Justiça do Estado de Rondônia, 2ª Câmara Cível, Relator(a) do Acórdão: Des. Kiyochi Mori, Data de julgamento: 20/07/2017)

É um direito do Consumidor ter ciência sobre quais quer mudança em seu contrato de transporte, conforme previsto no art. 12 da res. nº 400/2016 da ANAC e diante da desinformação a empresa tem o dever de assegurar acomodação, reembolso integral ou execução do serviço por outra modalidade de transporte.

Quando possibilidade de outra modalidade, deve-se atentar para não caracterizar um abuso de direito, nos termos do art. 187 e 927 do CC/2002 e consequentemente gerar danos.

APELAÇÃO CÍVEL AÇÃO DE INDENIZAÇÃO TRANSPORTE AÉREO DESVIO DE ROTA ALEGAÇÃO DE MAU TEMPO NÃO COMPROVADO CONCLUSÃO PARCIAL DA VIAGEM POR VIA TERRESTRE TRATAMENTO DESIGUAL ENTRE PASSAGEIROS FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO RESPONSABILIDADE OBJETIVA DANO MORAL IN RE IPSA - QUANTUM INDENIZATÓRIO MANTIDO SENTENÇA MANTIDA RECURSO CONHECIDO E IMPROVIDO. A responsabilidade civil decorrente da prestação do serviço ao consumidor é de ordem objetiva, respondendo o fornecedor de serviço pelos danos causados ao consumidor, decorrentes da falha na prestação do serviço, nos termos do art. 14 c/c18 c/c 25, §1º, 2º do CDC. Restando claramente evidenciada a conduta ilícita da companhia aérea, que em face da necessidade de cancelamento do voo por razões climáticas, não proveu tratamento igualitário aos passageiros, limitando-se a disponibilizar transporte terrestre até outro aeroporto, o que culminou em uma viagem terrestre de cerca de 10 horas até a chegada ao seu destino de conexão, inafastável o reconhecimento do dano e do dever de indenizar. Para a fixação do quantum da indenização pelo dano moral, o julgador deve aproximar-se criteriosamente do necessário a compensar a vítima pelo abalo sofrido e do valor adequado ao desestímulo da conduta ilícita, atento sempre ao princípio da razoabilidade e proporcionalidade. Revela-se como justo e coerente o valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), suficiente para recompensar o desconforto sofrido, sem caracterizar um prêmio indevido à vítima ou mesmo a impossibilidade do apelante em cumprir a obrigação ora imposta. Recurso de apelação conhecido e não provido. Apelação Civil AC 0800477-92.2019.8.12.0008, 1ª Câmara Cível do TJ-MS. Origem Comarca de Corumbá / Corumbá / 3ª Vara Cível

RESPONSABILIDADE CIVIL – Ação de indenização por dano moral – Transporte aéreo nacional – Atraso e cancelamento de voos e substituição de trecho da viagem aérea por via terrestre – Relação de consumo caracterizada – Aplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor – Responsabilidade objetiva da empresa aérea por falha na prestação de serviço (art. 14, caput, da Lei nº 8.078/90)– Fortuito interno relacionado diretamente com o risco da atividade empresária desenvolvida pela transportadora aérea – Excludente de responsabilidade não verificada – Dano moral bem configurado – Damnum in re ipsa – Indenização devida – Arbitramento realizado segundo o critério da prudência e razoabilidade – Procedência mantida – Recurso improvido. (TJ-SP - AC: XXXXX20208260615 SP 1000216-44.2020.8.26.0615, Relator: Correia Lima, Data de Julgamento: 01/07/2021, 20ª Câmara de Direito Privado, Data de Publicação: 01/07/2021)

APELAÇÃO CÍVEL Transporte aéreo Ação de indenização por dano moral Sentença de improcedência Inconformismo do autor 1. Atraso de voo Readequação da malha aérea que constitui fortuito interno Responsabilidade da companhia aérea nos termos dos artigos 6º, inciso VI e 14 do Código de Defesa do Consumidor 2. Dano moral caracterizado Indenização fixada no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) em vista das circunstâncias do caso concreto Sentença reformada, com inversão do ônus sucumbencial Recurso parcialmente provido. (TJSP; Apelação Cível 1017539-89.2019.8.26.0003; Relator (a): Daniela Menegatti Milano; Órgão Julgador: 19ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento:14/08/2020; Data de Registro: 14/08/2020)

Havendo a preterição em decorrência de overbooking, poderá gerar desconforto, atrasos e prejuízos financeiros, já que muitas vezes os passageiros precisam pagar por acomodação em hotéis, refeições e transporte adicionais enquanto esperam por um novo voo, o que gerará uma situação de responsabilização civil.

A ANAC utiliza o termo preterição para o overbooking, ao qual é possível tal prática, mas desde que respeite a regulamentação da própria agência reguladora.

Res. nº 400/2016 da ANAC

Art. 22. A preterição será configurada quando o transportador deixar de transportar passageiro que se apresentou para embarque no voo originalmente contratado, ressalvados os casos previstos na Resolução nº 280, de 11 de julho de 2013.

Art. 23. Sempre que o número de passageiros para o voo exceder a disponibilidade de assentos na aeronave, o transportador deverá procurar por voluntários para serem reacomodados em outro voo mediante compensação negociada entre o passageiro voluntário e o transportador.

§ 1º A reacomodação dos passageiros voluntários em outro voo mediante a aceitação de compensação não configurará preterição.

§ 2º O transportador poderá condicionar o pagamento das compensações à assinatura de termo de aceitação específico.

A resolução nº 280/2013 da ANAC dispõe sobre os procedimentos relativos à acessibilidade de passageiros com necessidade de assistência especial ao transporte aéreo e dá outras providências, não respeitando tal situação gerará o direito de reparação e indenização ao passageiro.

CIVIL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO. ATRASO DE VÔO (24 HORAS). EXCESSO DE LOTAÇÃO NO VÔO 6 ("OVERBOOKING"). DANO MORAL. VALOR. CONVENÇÃO DE VARSÓVIA. CDC. PREVALÊNCIA. I. Inobstante a infraestrutura dos modernos aeroportos ou a disponibilização de hotéis e transporte adequados, tal não se revela suficiente para elidir o dano moral quando o atraso no vôo se configura excessivo, a gerar pesado desconforto e aflição ao passageiro, extrapolando a situação de mera vicissitude, plenamente suportável. II. Diversamente do atraso de vôo decorrente de razões de segurança, que, ainda assim, quando muito longo, gera direito à indenização por danos morais, a prática de "overbooking", constituída pela venda de passagens além do limite da capacidade da aeronave, que é feita no interesse exclusivo da empresa aérea em detrimento do direito do consumidor, exige sanção pecuniária maior, sem contudo, chegar-se a excesso que venha a produzir enriquecimento sem causa. III. Recurso especial em parte conhecido e parcialmente provido. (REsp 211.604/SC, Rel. Ministro ALDIR PASSARINHO JUNIOR, QUARTA TURMA, julgado em 25/03/2003, DJ 23/06/2003, p. 372)

Dano moral. Overbooking. A jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça firmouse no sentido de que o dano moral oriundo de "overbooking" prescinde de prova, configurando-se in re ipsa, visto que é presumido e decorre da própria ilicitude do fato e da experiência comum. (STJ, AgRg no

REsp 810.779/RJ, Rel. Ministra Maria Isabel Gallotti, Quarta Turma, julgado em 28/06/2011, DJe 03/08/2011)

Portanto, cada situação que ocorre de maneira anormal na execução do contrato de transporte poderá ensejar em responsabilização civil.

4.2.3 Dos Danos Morais

Os danos morais decorrem do desgaste físico e psíquico anormal enfrentado pelo consumidor, devendo estes serem reparados, conforme a garantia constitucional e infraconstitucional, na exata proporção do sofrimento.

O art. 5º, inc. V, Constituição Federal trata como direito fundamental a indenização, no qual “é assegurado o direito de resposta, proporcional ao agravo, além da indenização por dano material, moral ou à imagem”.

De acordo com Gonçalves (2017, p. 77)

Dano moral é o que atinge o ofendido como pessoa, não lesando seu patrimônio. É lesão de bem que integra os direitos da personalidade, como honra, a dignidade, intimidade, a imagem, o bom nome, etc., como se infere dos art. 1º, III, e 5º, V e X, da Constituição Federal, e que acarreta ao lesado dor, sofrimento, tristeza, vexame e humilhação.

O atraso de voo, como citado nos danos materiais, pode implicar na geração de danos morais *in re ipsa*, conforme a jurisprudência.

AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS JULGADA PROCEDENTE – ATRASO DE VOO – fato incontroverso – hipótese de dano *in re ipsa* – indenização fixada em R\$ 3.000,00 – montante inadequado às circunstâncias do fato – atraso de vinte e quatro horas – apelante que não teve qualquer assistência em terra e aguardou o reembarque no aeroporto – indenização que deve ser aumentada não para o valor pleiteado (R\$ 20.000,00), mas para R\$ 10.000,00 (dez mil reais) – valor proporcional ao dano e que guarda observância ao caráter educativo-punitivo que compõe a indenização na hipótese – recurso parcialmente provido. (ApCiv 1065820-76.2019.8.26.0100, Rel. Des. Castro Figliolia, 12ª Câmara de Direito Privado, julgado em 29/08/2021)

Neste mesmo sentido, o Tribunal de Justiça do Estado de Rondônia entendeu que o cancelamento também gera danos morais.

Recurso inominado. Juizado Especial Cível. Transporte aéreo. Cancelamento de voo. Falha na prestação do serviço. Dano moral. Ocorrência. Quantum indenizatório. Proporcionalidade. 1. O cancelamento

de voo previamente contratado pelo consumidor gera dano moral presumido. 2. O quantum indenizatório deve ser fixado em valor justo e proporcional ao abalo suportado pelo ofendido. (RECURSO INOMINADO CÍVEL, Processo nº 7017117-92.2020.822.0001, Tribunal de Justiça do Estado de Rondônia, Turma Recursal - Porto Velho, Relator(a) do Acórdão: Juíza Euma Mendonça Tourinho, Data de julgamento: 27/12/2020).

No caso, a jurisprudência já convencionou que alteração de voo, gera angústia e transtornos decorrentes da situação, provoca dano moral puro (*in re ipsa*), vale dizer, neste caso a lesão é presumível.

AGRAVO REGIMENTAL EM AGRAVO DE INSTRUMENTO. TRANSPORTE AÉREO DE PESSOAS. FALHA DO SERVIÇO. ATRASO EM VOO. REPARAÇÃO POR DANOS MORAIS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA RECONHECIDA A PARTIR DOS ELEMENTOS FÁTICOS DOS AUTOS. SÚMULA 7/STJ. ACÓRDÃO ALINHADO À JURISPRUDÊNCIA DESTA CORTE. AGRAVO REGIMENTAL NÃO PROVIDO. 1. A responsabilidade da companhia aérea é objetiva, pois "O dano moral decorrente de atraso de vôo opera-se *in re ipsa*. O desconforto, a aflição e os transtornos suportados pelo passageiro não precisam ser provados, na medida em que derivam do próprio fato" (AgRg no Ag 1.306.693/RJ, Rel. Ministro RAUL ARAÚJO, QUARTA TURMA, DJe de 6/9/2011). Tribunal local alinhado à jurisprudência do STJ. 2. As conclusões do aresto reclamado acerca da configuração do dano moral sofrido pelos recorridos encontram-se firmadas no acervo fático-probatório constante dos autos e a sua revisão esbarra na Súmula 7 do STJ. 3. Agravo regimental não provido. (AgRg no Ag 1323800/MG, Rel. Ministro RAUL ARAÚJO, QUARTA TURMA, julgado em 03/04/2014, DJe)

4.3.4 Perda de uma Chance

Já há diversos entendimentos colocando a possibilidade de danos pela perda de uma chance em contratos de transporte aéreo.

RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE RESCISÃO CONTRATUAL C/C INDENIZAÇÃO POR PERDAS E DANOS. NEGATIVA DE PRESTAÇÃO JURISDICIONAL. AUSÊNCIA. CONDENAÇÃO EM LUCROS CESSANTES. LIQUIDAÇÃO POR ARBITRAMENTO. FIXAÇÃO DO VALOR DEVIDO PELA PERDA DA CHANCE. VIOLAÇÃO DA COISA JULGADA. PESSOA JURÍDICA QUE NUNCA EXERCEU ATIVIDADE EMPRESARIAL. LAUDO PERICIAL BASEADO EM DANO HIPOTÉTICO. LUCROS CESSANTES NÃO COMPROVADOS. JULGAMENTO: CPC/15. [...] 5. A perda de uma chance não tem previsão expressa no nosso ordenamento jurídico, tratando-se de instituto originário do direito francês, recepcionado pela doutrina e jurisprudência brasileiras, e que traz em si a ideia de que o ato ilícito que tolhe de alguém a oportunidade de obter uma situação futura melhor gera o dever

de indenizar. RECURSO ESPECIAL Nº 1.750.233 - SP (2018/0155563-0) RELATORA: MINISTRA NANCY ANDRIGHI

JUIZADOS ESPECIAIS CÍVEIS. DIREITO DO CONSUMIDOR. TRANSPORTE AÉREO DE PASSAGEIROS. RESPONSABILIDADE CIVIL. CANCELAMENTO DE VOO. ALTERAÇÃO DA MALHA ÁEREA. FALHA NO DEVER DE INFORMAÇÃO. INEXISTÊNCIA DE VOO ALTERNATIVO. VIAGEM PARA REALIZAÇÃO DE PROVA DE CONCURSO. TEORIA DA PERDA DE UMA CHANCE. RESSARCIMENTO DE DESPESAS COM INSCRIÇÃO NO CERTAME. DANO MATERIAL E MORAL PARCIALMENTE CONFIGURADOS. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. 1) O cancelamento de voo em decorrência de alteração na malha aérea deve ser comunicado prévia e claramente ao passageiro, cabendo à companhia aérea oferecer voos alternativos, inclusive operados por outras companhias, a fim de cumprir o contrato de transporte celebrado com antecedência. 2) O reembolso das quantias pagas pelo passageiro pelos voos contratados e cancelados é opção do consumidor, devendo ser feita leitura das obrigações impostas pela Resolução n. 141/2010/ANAC à luz das disposições do Código de Defesa do Consumidor, de sorte que, inexistindo voos alternativos que façam o passageiro chegar ao destino contratado, com frustração da viagem, está configurada a falha na prestação do serviço. 3) Restando comprovado que a viagem destinava-se à realização de prova de concurso em outra localidade, a frustração da viagem pelo cancelamento do voo gera dano material, consistente no valor pago pela inscrição no certame, diante da verificação da Teoria da responsabilização civil pela perda de uma chance. 4) Gastos com cursos preparatórios, por não guardarem relação direta com o cancelamento do voo, não constituem dano material. 5) A frustração da viagem para realização de prova de concurso por cancelamento de voo gera transtorno, angústia exacerbada e ofende a dignidade da pessoa humana, acarretando dano moral. 6) Recurso conhecido e parcialmente provido. Sem custas processuais ou dos honorários advocatícios em razão da sucumbência mínima do recorrente (art. 55, Lei 9099/95). (TJ-DF 20160110614193 0061419-90.2016.8.07.0001, Relator: MARILIA DE AVILA E SILVA SAMPAIO, Data de Julgamento: 06/10/2016, 1ª TURMA RECURSAL, Data de Publicação: Publicado no DJE: 19/10/2016. Pág.: 241/251).

4.3.5 Desvio Produtivo

A teoria do desvio produtivo foi aplicada no REsp 1.737.412 – o tempo perdido no atendimento precário de agências bancárias – a Ministra Nancy Andrihgi

comentou que, a sociedade pós-industrial, o consumo de um produto ou serviço de qualidade, produzido por um fornecedor especializado na atividade, tem a utilidade subjacente de tornar disponíveis o tempo e as competências que o consumidor precisaria para produzi-lo para o seu próprio uso.

Dessa análise, de acordo com a relatora, extrai-se uma espécie de função social da atividade dos fornecedores, relacionada à otimização e ao máximo aproveitamento dos recursos produtivos disponíveis na sociedade – entre eles, o tempo.

Seguindo esta lógica o TJ-RO, reconheceu a situação de desvio produtivo.

CONSUMIDOR. COBRANÇA INDEVIDA. CANCELAMENTO DO SERVIÇO. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. TENTATIVA DE SOLUÇÃO DA DEMANDA SEM SUCESSO. VIA CRUCIS. DANOS MATERIAIS E MORAIS CONFIGURADOS. MÁ-FÉ CONFIGURADA. QUANTUM INDENIZATÓRIO. ARBITRAMENTO ADEQUADO. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. RECURSO INOMINADO CÍVEL, Processo nº 7004704- 47.2016.822.0014, Tribunal de Justiça do Estado de Rondônia, Turma Recursal - Porto Velho, Relator(a) do Acórdão: Juiz Amauri Lemes, Data de julgamento: 28/08/2019.

EMENTA. JUIZADO ESPECIAL CÍVEL - RECURSO INOMINADO - FORNECIMENTO PRODUTO DEFEITUOSO - DESONERAÇÃO ILÍCITA DE RESPONSABILIDADE - NEGATIVA DE DEVOLUÇÃO DA QUANTIA DESPENDIDA - DIREITO DO CONSUMIDOR AO RESSARCIMENTO DA QUANTIA PAGA (art. 18, § 1º, inciso II, CDC) - ATO ILÍCITO - DANO MORAL - RECONHECIMENTO - RECURSO CONHECIMENTO E PROVIDO – REFORMA DA SENTENÇA. 1. Deve o fornecedor indenizar o consumidor, a título de dano moral, pelos transtornos causados em virtude do fornecimento de produto defeituoso e devido à ausência de tentativa para resolução do problema ou assistência mínima ao consumidor; 2. Comete ato ilícito o fornecedor que busca se esquivar da responsabilidade solidária por vício de produto ou serviço ou nega vigência injustificada aos direitos do consumidor consistente na restituição dos valores pagos, devidamente atualizados, conforme disposto expressamente no Diploma Consumerista; 3. O valor fixado a título indenizatório deve respeitar o princípio da razoabilidade, compensando os transtornos causados e também servir de desestímulo ao ofensor do dano para que não incida na mesma prática (TJRO – Turma Recursal Única, Processo n.º 0002044-28.2013.8.22.0008, Data de julgamento: 01/12/2014).

Essa caminhada cansativa, desgastante e humilhante que os consumidores passam que gera o dever de reparação civil, pois demonstra o descaso da recorrente com o consumidor e caracteriza um abuso de direito.

4.3 EXCLUDENTES DE RESPONSABILIDADE

Embora a legislação preveja a possibilidade de exclusão de responsabilidade, esta deve ser demonstrada e não presumida frente as adversidades no serviço de transporte aéreo.

Responsabilidade civil. Transporte de passageiros. Atraso e cancelamento de voo. Manutenção da Aeronave. Excludentes do dever de indenizar. Não comprovação. Má prestação de serviço. Dano moral. Quantum indenizatório. Se a empresa aérea não comprova a existência de causa excludente de responsabilidade, fica caracterizada a falha na prestação de serviço que constitui causa de reparação pelo dano moral suportado, decorrente do desconforto, aflição e transtornos suportados pelo passageiro em decorrência de atraso e posterior cancelamento de voo. O valor da condenação do dano moral deve ser mantido, considerando as peculiaridades do caso concreto e dos princípios da proporcionalidade e razoabilidade, bem como da natureza jurídica da indenização. APELAÇÃO CÍVEL (Processo nº 7008899-57.2020.822.0007, Tribunal de Justiça do Estado de Rondônia, 1ª Câmara Cível, Relator(a) do Acórdão: Des. Raduan Miguel Filho, Data de julgamento: 03/05/2022)

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Em conclusão, as companhias aéreas têm uma grande responsabilidade na garantia da segurança e bem-estar de seus passageiros. Quando elas falham em cumprir suas responsabilidades, elas podem ser responsabilizadas por danos e perdas sofridos pelos passageiros. No Brasil, há jurisprudências que tratam da responsabilidade civil das companhias aéreas e é importante que as empresas cumpram as normas e regulamentações estabelecidas pelas autoridades competentes para garantir a segurança e o conforto dos passageiros. Além disso, é importante que as companhias aéreas adotem medidas adequadas para lidar com situações problemáticas, como atrasos significativos, cancelamentos de voos e passageiros problemáticos.

As companhias aéreas também devem estar preparadas para lidar com crises, não somente da pandemia da COVID-19, que afetou significativamente a indústria da aviação civil. Nesses casos, as companhias aéreas devem seguir as orientações das autoridades de saúde e adotar medidas adequadas para garantir a segurança dos passageiros e da tripulação.

Mas conforme exposto, diversas situações geram responsabilização, o que demonstra uma grande proteção ao consumidor por parte do Poder Legislativo, Executivo e Judiciário. E ciente de tais situações, as Companhias Aéreas devem ser responsabilizadas pelos riscos que estão assumindo ao realizar os seus serviços.

Por fim, é importante que as autoridades competentes, como a ANAC, fiscalizem adequadamente as companhias aéreas para garantir que elas cumpram suas responsabilidades e garantam a segurança e bem-estar dos passageiros. A implementação de medidas adequadas de fiscalização e regulamentação pode ajudar a melhorar a qualidade do transporte aéreo no Brasil e garantir a proteção dos direitos dos passageiros.

REFERÊNCIAS

ANAC. **Anacpédia - Definição de contrato de transporte aéreo**. Disponível em: <https://www2.anac.gov.br/anacpedia/por-esp/tr203.htm>. Acesso em: 09 de abr. de 2023

ANAC. **Processo de obtenção da outorga de concessão**. Disponível em: <https://www.anac.gov.br/assuntos/setor-regulado/empresas/transporte-aereo-regular-1>. Acesso em: 12 de mar. de 2023

AZEVEDO, Álvaro Villaça. **Curso de Direito Civil: Teoria Geral ao Direito Civil e Parte Geral**. vol. 1. 2. ed. 2019.

BRASIL. Agência Nacional de Aviação. Resolução nº 400, de 13 de dezembro de 2016. Disponível em: https://www.anac.gov.br/assuntos/legislacao/legislacao-1/resolucoes/resolucoes-2016/resolucao-no-400-13-12-2016/@@display-file/arquivo_norma/RA2016-0400%20-%20Compilado%20at%C3%A9%20RA2017-0434.pdf. Acesso em: 25 de abr. de 2023.

BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. Cartilha do Transporte aéreo, maio de 2021. Disponível em: https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2021/05/cartilha-transporte-aereo-CNJ_2021-05-20_V10.pdf Acesso em: 12 de fev. de 2023.

BRASIL. **Código Brasileiro de Aeronáutica**. Lei nº 7.565, de 19 de dezembro de 1986. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l7565compilado.htm. Acesso em: 15 de fev. de 2023.

BRASIL. **Código de Defesa do Consumidor**. Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078compilado.htm. Acesso em: 22 de mar. de 2023.

BRASIL. **Código Civil**. Lei nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/l10406compilada.htm. Acesso em: 22 de mar. de 2023.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm. Acesso em: 21 de mar. de 2023.

BRASIL. **Decreto nº 5.910**, de 27 de setembro de 2006. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2006/decreto/d5910.htm. Acesso em: 24 mar 2023.

BRASIL. **Decreto nº 20.704 de 24 de novembro de 1931**. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/1930-1949/D20704.htm. Acesso em: 29

maio de 2023.

BRASIL, Sylvio Mário. Contrato de transporte aéreo. **Revista Brasileira de Direito Aeroespacial**, Rio de Janeiro, 2000, n. 81. Disponível em: <https://sbda.org.br/wp-content/uploads/2018/10/1715.htm> Acesso em: 19 de abr. de 2023.

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

FLICK, Uwe. **Uma introdução à pesquisa qualitativa**. 2. ed. Porto Alegre, Bookman, 2004.

GACLIANO, Pablo Stolze. PAMPLONA FILHO, Rodolfo. **Manual de Direito Civil**. vol. único. 6. ed. São Paulo: SaraivaJur, 2022.

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

GONÇALVES. **Direito civil brasileiro, volume 4: responsabilidade civil**. 12. ed. São Paulo: Saraiva, 2017.

MIRAGEM, Bruno. **Curso de Direito do Consumidor**. 6 ed. Editora RT, 2016.

MIRANDA, Maria Bernadete; RODRIGUES, Luiz Eduardo Miranda José. Contrato de transporte aéreo: aplicabilidade do código brasileiro de aeronáutica, do código civil e do código de defesa do consumidor. **Revista Virtual Direito Brasil – Volume 3 – nº 1** – 2009. Disponível em: <https://irp-cdn.multiscreensite.com/951f8786/files/uploaded/v31art6a.pdf> Acesso em: 22 de mar. de 2023.

NERY JUNIOR, Nelson. NERY, Rosa Maria de Andrade. **Código Civil Comentado**. 12 ed. Editora RT, 2017.

PEREIRA, Caio Mário da Silva. **Instituições de Direito Civil**. Vol II - Contratos. 21ª ed. Editora Forense, 2017.

PEREIRA, Caio Mário da Silva. **Responsabilidade civil**. Atualizada por Gustavo Tepedino. 12. ed. rev., atual. e ampl. – Rio de Janeiro: Forense, 2018.

PINTO, Cristiano Vieira Sobral. **Direito Civil Sistematizado**. 12. ed. rev., atual. e ampl. Salvador: Juspodivm, 2020.

PIZZOL, Ricardo Dal. Comércio eletrônico e direito de arrependimento: aplicabilidade do art. 49 do CDC à compra de passagens aéreas pela internet. **Cadernos Jurídicos da Escola Paulista da Magistratura**, São Paulo, ano 20, nº20, p. 139-164, mai.-jun. de 2019. Disponível em: <https://www.tjsp.jus.br/download/EPM/Publicacoes/CadernosJuridicos/49%20-%202009.pdf?d=637026959071091472> Acesso em: 20 de abr. de 2023.

SARMENTO, Eduardo Sócrates Castanheira. Contrato de transporte aéreo de passageiros. **Revista Brasileira de Direito Aeronáutico e Espacial**, n. 77, Rio de Janeiro, ano 1999. Disponível em: <https://sbda.org.br/wp-content/uploads/2018/10/1668.htm>. Acesso em: 18 abr. 2023.

STOCO, Rui. **Tratado de responsabilidade civil: doutrina e jurisprudência**. 10 ed.. São Paulo Editora Revista dos Tribunais, 2014.

TARTUCE, Flavio. **Direito civil: Direito das Obrigações e responsabilidade civil**. 17. ed. v. 2. Rio de Janeiro: Forense: São Paulo: MÉTODO, 2022.

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

VENOSA, Sílvio de Salvo. **Direito Civil: Parte Geral**. Vol. 01, 18. ed. 2018.

VENOSA, Sílvio de Salvo. **Direito civil: contratos**. 23. ed. São Paulo: Atlas, 2023.

VENOSA, Sílvio de Salvo. **Direito civil: responsabilidade civil**. 22. ed. São Paulo: Atlas, 2021.

RELATÓRIO DE VERIFICAÇÃO DE PLÁGIO

DISCENTE: Jucimar Alves Vieira Forlanety

CURSO: Direito

DATA DE ANÁLISE: 23.05.2023

RESULTADO DA ANÁLISE

Estatísticas

Suspeitas na Internet: **4,15%**

Percentual do texto com expressões localizadas na internet [▲](#)

Suspeitas confirmadas: **3,97%**

Confirmada existência dos trechos suspeitos nos endereços encontrados [▲](#)

Texto analisado: **96,69%**

Percentual do texto efetivamente analisado (frases curtas, caracteres especiais, texto quebrado não são analisados).

Sucesso da análise: **100%**

Percentual das pesquisas com sucesso, indica a qualidade da análise, quanto maior, melhor.

Analisado por Plagius - Detector de Plágio 2.8.5
sexta-feira, 23 de maio de 2023 20:49

PARECER FINAL

Declaro para devidos fins, que o trabalho do discente **JUCIMAR ALVES VIEIRA FORLANETY**, n. de matrícula **36767**, do curso de Direito, foi aprovado na verificação de plágio, com porcentagem conferida em 4,15%. Devendo o aluno fazer as correções necessárias.

Assinado digitalmente por: Herta Maria de A?ucena do Nascimento Soeiro
Razão: Faculdade de Educação e Meio Ambiente - FAEMA

(assinado eletronicamente)
HERTA MARIA DE AÇUCENA DO N. SOEIRO
Bibliotecária CRB 1114/11
Biblioteca Central Júlio Bordignon
Centro Universitário Faema – UNIFAEMA