



Ordem dos Advogados do Brasil
Conselho Federal
Brasília - D. F.

PARECER Nº 03/2016

Objeto: Análise das propostas de revisão das condições gerais de transportes pela Comissão Especial de Defesa do Consumidor.

DO SECRETÁRIO GERAL DA COMISSÃO ESPECIAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR

PARA A PRESIDÊNCIA DA COMISSÃO ESPECIAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR

I – RELATÓRIOS E FUNDAMENTAÇÕES

I.1 – DO FOCO DE ESTUDO TÉCNICO DA COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

O foco do estudo técnico da Comissão Especial de Defesa do Consumidor, doravante denominada CEDC, é a revisão das condições gerais de transporte aéreo, visando analisar cada uma das propostas do regulamento, bem como examinar métodos de fiscalização dos serviços de transportes aéreos, fazendo com que, as novas condições gerais que entrarão em vigor sejam aplicadas de modo favorável para os usuários dos serviços, bem como analisar métodos para que as prestadoras dos serviços cumpram as legislações vigentes, sendo compromisso da CEDC criar ações preventivas e repressivas para assegurar tais direitos dos consumidores.

A CEDC também irá focar em estudos das condições da prestação dos serviços aéreos quando da aplicabilidade da proposta em discussão, atendimentos,



Ordem dos Advogados do Brasil
Conselho Federal
Brasília - D.F.

relacionamentos e informação oferecidas pelas prestadoras de serviços aéreos aos seus usuários.

A Comissão Especial de Defesa do Consumidor tem como objetivo cooperar com a defesa dos direitos dos consumidores dos serviços de transporte aéreo. Entre suas atribuições está a informação aos usuários, por isso é necessário compreender e resguardar os direitos dos consumidores com a nova dinâmica que será oferecida pelas prestadoras de serviços aéreos.

I.2 – DOS FUNDAMENTOS DA REGULAÇÃO DOS SERVIÇOS DE TRANSPORTE AÉREO

No contexto atual, onde encontramos várias legislações esparsas acerca dos serviços de transportes aéreos, é necessário que se faça uma regulação no que tange a estes serviços, pois, na prática, existem várias resoluções, portarias e normas acerca de tal assunto, sendo que a devida regulação da prática desses serviços será benéfica tanto para o consumidor quanto para o prestador dos serviços.

Observa-se que a maioria das reclamações são a respeito de informações insuficientes que são transmitidas aos usuários quando da contratação dos serviços, o que acarreta grandes conflitos entre os consumidores e fornecedores.

Os consumidores merecem ser atendidos com presteza e dignidade, bem como os serviços oferecidos devem oferecer total segurança, devendo haver transparência e harmonia entre as relações de consumo.

Existe uma multiplicidade de Leis aplicáveis aos serviços de transporte aéreo referentes às condições contratuais como, por exemplo, o Código de Defesa do



Ordem dos Advogados do Brasil

Conselho Federal

Brasil - O.A.F.

Consumidor, Código Comercial Brasileiro, Leis de criação da ANAC e até mesmo os Tratados Internacionais, em razão disso, a aplicabilidade das normas resta dificultada, e com a consolidação destas, até mesmo os entendimentos ficarão mais uniformizados.

Essa regulamentação é de interesse do consumidor, das empresas prestadores de serviços aéreos, dos órgãos de defesa do consumidor, Ministério Público e Defensorias, pois vivenciam inúmeros problemas advindos da falta da regulamentação, razão pela qual, necessita da regulação dos serviços de transportes aéreos.

Em razão do exposto acima é que foi realizada uma revisão nas condições gerais de transporte aéreo, que ao serem analisadas pela Comissão Especial de Defesa do Consumidor, foram encontradas propostas desfavoráveis ao consumidor e que vão contra aos princípios norteadores do Código de Defesa do Consumidor, conforme fundamentação específica no tópico abaixo.

I.3 - PRINCIPAIS PONTOS DA PROPOSTA DE REVISÃO DAS CONDIÇÕES GERAIS DE TRANSPORTE

Constam abaixo as principais alterações das Condições Gerais de transporte aéreo que estão em discussão.

A primeira proposta que deve ser alterada no projeto de resolução, diz respeito à assistência material, que esta colacionada no art. 1º, §2º, do capítulo I, das disposições gerais, e atribui sua competência apenas para os passageiros que encontram-se em território brasileiro, conforme disposta abaixo:

Art. 1 Ficam estabelecidas as condições gerais aplicáveis ao transporte aéreo regular de passageiros doméstico e internacional



Ordem dos Advogados do Brasil
Conselho Federal
Brasília - DF

(...)

§2º A assistência material de que dispõe a presente resolução é devida aos passageiros que se encontrarem em território brasileiro.

Analisando o referido dispositivo, verifica-se que ele confronta com o princípio da proteção que é um dos princípios norteador do direito do consumidor, que tem por objetivo resguardar o consumidor de riscos desconhecidos em razão de serviços colocados no mercado.

O art. 6º, inciso I, do Código de Defesa do Consumidor dispõe que:

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:
I – a proteção da vida, saúde e segurança contra os riscos provocados por práticas no fornecimento de produtos e serviços considerados perigosos ou nocivos.

No Código de Defesa do Consumidor Comentado, Fábio Podestá, Ezequiel Moraes e Marcos Marins Cazai – São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, pág. 88, dispõe que:

“Assim se explica diante do atual contexto da economia globalizada, a qual, segundo conhecido julgado do STJ não mais tem fronteiras rígidas e estimula e favorece a livre concorrência, sendo imprescindível que as leis de proteção ao consumidor ganhem maior expressão em sua exegese, na busca do equilíbrio que deve reger as relações jurídicas, dimensionando-se, inclusive, o fator risco, inerente à competitividade do comércio e dos negócios mercantis,



Ordem dos Advogados do Brasil
Conselho Federal
Brasília - D.F.

sobretudo quando em escala internacional, em que presentes empresas poderosas, multinacionais, com filiais em vários países, sem falar nas vendas hoje efetuadas pelo processo tecnológico da informática e no forte mercado consumidor que representa o nosso país.”

A citação acima demonstra a preocupação com o consumidor no estrangeiro, devendo o consumidor ser protegido tanto no Brasil, como também fora dele.

Vale ressaltar que o consumidor fora de seu país de origem já sente uma certa insegurança por estar longe de casa e, caso ocorra algum imprevisto será o momento em que ele mais precisará de apoio.

Assim, a referida proposta no que se refere dar assistência material ao consumidor somente quando ele estiver em território brasileiro não deve entrar em vigor, tendo em vista que, caso ocorra por exemplo perda de conexão, atraso, cancelamento de voo e até mesmo preterição, o passageiro consumidor ficará sem nenhum amparo, devendo deste modo, declinar a assistência material a também àqueles passageiros brasileiros que encontrarem-se no estrangeiro.

Contudo, levando-se em consideração o disposto acima, o § 2º do art. 1º deve ser complementado da seguinte maneira:

§2º A assistência material de que dispõe a presente resolução é devida aos passageiros que se encontrarem em território brasileiro **e território estrangeiro, desde que os contratos tenham sido firmados no Brasil.**



Ordem dos Advogados do Brasil
Conselho Federal
Brasil - L.F.

A segunda proposta de nova resolução que também deve ser alterada, requer que o consumidor não tenha assistência material quando ocorrer casos fortuitos.

O artigo 40 da resolução posta em discussão expõe que:

Art. 40 Em caso de força maior imprevisível ou caso fortuito não imputável ao operador aéreo que cause a interrupção total do serviço no aeroporto da origem ou do destino do voo, o transportador poderá suspender a assistência material, caso o evento se prolongue por um período superior a 24 horas, salvo se o passageiro se encontrar em aeroporto de escala ou conexão.

Parágrafo Único. Na hipótese do caput, deverá ser oferecido ao passageiro, alternativamente:

- I – Remarcação do voo, para a data e horário de sua conveniência; ou
- II – Devolução dos valores pagos pelo serviço.

Destaca-se que a responsabilidade do prestador de serviços aéreos é objetiva por força do caput dos artigos 12 e 14 do Código de Defesa do Consumidor.

Os artigos supracitados acima têm a seguinte redação respectivamente:

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



Ordem dos Advogados do Brasil
Conselho Federal
Brasília - D.F.

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 ou riscos.

Analisando os artigos acima, não restam dúvidas quanto a responsabilidade das prestadoras de serviços aéreos.

O inciso XXXII do art. 5º da Constituição Federal do Brasil dispõe que:

XXXII – o estado promoverá na forma da Lei, a defesa do consumidor.

Portanto, deve-se resguardar o direito do consumidor quando por força maior não conseguir embarcar, já que não se pode aplicar o art. 393 do Código Civil, tendo em vista que todos os riscos dos serviços aéreos devem ser suportados pelas agências.

Os julgados recentes constantes abaixo, demonstram que mesmo em razão de força maior, os Tribunais entendem que as operadoras de serviços aéreos têm que dar a devida assistência aos consumidores de seus serviços. Veja-se:

5-	Processo:	Apelação	Cível
	1.0194.12.006175-0/001		
	0061750-49.2012.8.13.0194(1)		
	Relator(a): Des.(a) Aparecida Grossi		
	Relator (a): Des. (a) Aparecida Grossi		
	Data de Julgamento: 17/06/2015		
	Data da publicação da súmula: 26/06/2015		
	Ementa:		
	EMENTA: DANOS MORAIS - EMPRESA AÉREA		
	- CANCELAMENTO DE VOO - MAU TEMPO - EVENTO DA		
	NATUREZA - MOTIVO DE FORÇA MAIOR - CONDUTA DA		
	COMPANHIA - DESCASO COM O PASSAGEIRO -		



Ordem dos Advogados do Brasil
Conselho Federal
Brasília - DF

TRANSTORNOS E FRUSTRAÇÕES CONFIGURADOS -
DANOS MATERIAIS E MORAIS - DEVER DE RESSARCIR -
VALOR DA INDENIZAÇÃO POR **DANO** MORAL -
RAZOABILIDADE E PROPORCIONALIDADE.

Ainda que o **cancelamento** do voo decorra de evento da natureza, a empresa aérea responde pelos **danos** morais caso não comprove ter prestado toda assistência **material** necessária para diminuir os transtornos sofridos.

Os **danos** morais devem ser fixados com proporcionalidade e razoabilidade, observando-se sempre as peculiaridades do caso

3ª Decisão encontrada na pesquisa de um total de 9
0053186-76.2013.8.19.0001 - APELACAO
1ª Ementa

JDS. DES. FABIO UCHOA - Julgamento: 25/01/2016 - VIGESIMA TERCEIRA CAMARA CIVEL CONSUMIDOR APELAÇÃO CÍVEL. CONSUMIDOR. RELAÇÃO DE CONSUMO. AÇÃO INDENIZATÓRIA. TRANSPORTE AÉREO. ALEGAM OS AUTORES QUE, SEM QUALQUER AVISO PRÉVIO, A EMPRESA RÉ ANTECIPOU O VÔO DE IDA E ADIOU O VÔO DE VOLTA, CAUSANDO-LHES O**CANCELAMENTO** DE COMPROMISSOS PROFISSIONAIS E GASTOS COM HOTEL E LOCAÇÃO DE VEÍCULO. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA DOS PEDIDOS AUTORAIS PARA CONDENAR A RÉ AO PAGAMENTO DA QUANTIA DE R\$ 5.000,00 A CADA AUTOR, A TÍTULO DE INDENIZAÇÃO PELOS **DANOS** MORAIS, A PAGAR R\$ 500,00 AO PRIMEIRO AUTOR, A TÍTULO DE RESSARCIMENTO PELOS**DANOS MATERIAIS (DANOS** EMERGENTES) E A PAGAR AO PRIMEIRO AUTOR R\$ 975,00 E À SEGUNDA AUTORA R\$ 550,72, A TÍTULO DE RESSARCIMENTO PELOS **DANOS MATERIAIS** (LUCROS CESSANTES). APELANTE/RÉ QUE NÃO NEGA O ADIANTAMENTO E ADIAMENTO DAS PASSAGENS AÉREAS, ALEGANDO MOTIVO DE FORÇA **MAIOR**, DEVIDO À NECESSIDADE DE INTEGRAÇÃO DE MALHAS AÉREAS, E QUE OS APELADOS TOMARAM CIÊNCIA DA ALTERAÇÃO E A ACEITARAM. TEORIA DO RISCO DO EMPREENDIMENTO. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. APELANTE/RÉ QUE NÃO SE DESINCUMBIU DO ÔNUS QUE LHE COMPETIA, PREVISTO NO ART. 333, II, DO CPC, TAMPOUCO LOGROU COMPROVAR QUALQUER DAS EXCLUDENTES DE RESPONSABILIDADE ELENCADAS NO ART. 14, §3º, DA LEI Nº 8078/90. DOCUMENTOS COMPROBATÓRIOS DOS **DANOS MATERIAIS. DANO** MORAL IN RE IPSA. QUANTUM INDENIZATÓRIO QUE DEVE SER MANTIDO.



Ordem dos Advogados do Brasil

Conselho Federal

Brasília - DF

OBEDIÊNCIA AOS PRINCÍPIOS DA RAZOABILIDADE E DA PROPORCIONALIDADE. JUROS DE 1% AO MÊS A CONTAR DA CITAÇÃO QUE, IGUALMENTE, NÃO MERECE REFORMA. RECURSO A QUE NEGA SEGUIMENTO NA FORMA DO ARTIGO 557 CAPUT DO CPC.

INTEIRO

TEOR

Decisão Monocrática - Data de Julgamento: 25/01/2016 (*)

Não é justo com o consumidor deixá-lo desamparado em caso de força maior, pois quando da ocorrência desses eventos é dever do transportador aéreo responder por eles, pois os mesmos estão englobados pelos riscos existentes no mercado da aviação.

Deste modo, o caput do art. 40 deve ser excluído do projeto de resolução tendo em vista que ele não dá a devida proteção ao consumidor.

Neste mesmo sentido, levando-se em consideração o disposto acima, o § 2º do art. 1º deve ser complementado da seguinte maneira:

§2º A assistência material de que dispõe a presente resolução é devida aos passageiros que se encontrarem em território brasileiro e **território estrangeiro**.

Vale ressaltar, ainda, que o consumidor do serviço aéreo que se encontrar fora do território brasileiro, e deixar de embarcar em razão de eventos fortuitos, necessita ainda mais da assistência da operadora de serviço aéreo.

Portanto, a CEDC não apoia estas disposições, tendo em vista que elas não dão a devida proteção ao consumidor, devendo as mesmas serem alteradas/retiradas, conforme indicado acima.



Ordem dos Advogados do Brasil
Conselho Federal
Brasília - DF

No que tange a oferta, ela está prevista na seção II, do capítulo das práticas comerciais do Código de Defesa do Consumidor. O art. 30, dispõe que:

Art. 30. Toda informação ou publicidade, suficientemente precisa, veiculada por qualquer forma ou meio de comunicação com relação a produtos e serviços oferecidos ou apresentados, obriga o fornecedor que a fizer veicular ou dela se utilizar e integra o contrato que vier a ser celebrado.

Segundo Assim Benjamin, Forense/7.^a, p.245, é o princípio da transparência nas relações de consumo, mesmo nessa fase anterior ao fechamento do negócio, exigindo veracidade nas informações que são transmitidas aos consumidores (e que despertam a confiança).

Claudia Lima Marques, expõe em seu livro Contrato no Código de Defesa do Consumidor, o regime das relações contratuais, 6.^a edição, revista atualizada e ampliada, Editora Revista dos Tribunais, que: “Na formação dos contratos entre consumidores e fornecedores, o novo princípio básico norteador instituído pelo art. 4.^o, caput do Código de Defesa do consumidor, o da transparência. A ideia central é possibilitar uma aproximação e uma relação contratual mais sincera e menos danosa entre consumidor e fornecedor. Transparência significa informação clara e correta sobre produto a ser vendido, sobre contrato a ser firmado, significa lealdade e respeito nas relações entre fornecedor e consumidor, mesmo na fase pré-contratual, isto é, na fase negocial dos contratos de consumo.”

De fato, o consumidor é mais vulnerável frente ao fornecedor, em razão disso é necessária a aplicabilidade do princípio da transparência nas relações jurídicas.



Ordem dos Advogados do Brasil
Conselho Federal
Brasília - DF

A oferta deve ser a mais completa possível, tendo em vista que nela já estará determinada a relação contratual, já que o contrato é de adesão, pois o consumidor não tem liberdade para alterar os serviços determinados na oferta, mas apenas aderir-los.

No que diz respeito a oferta, ela deve ser a mais completa possível, descrevendo todas as informações sobre o serviço de modo que o consumidor não fique com dúvidas.

O terceiro ponto importante, refere-se a oferta de serviço que está prevista no capítulo II, seção I, da proposta de resolução, artigos 2^a ao 5^o.

O artigo 2^o da resolução proposta dispõe que: “Na oferta dos serviços de transporte aéreo, o transportador poderá determinar livremente o preço a ser pago pelo serviço, bem como as regras e condições específicas de cada contrato, respeitadas as presentes condições gerais de transporte.”

Há uma crítica a ser feita em relação a este dispositivo, pois ele determina que o transportador poderá determinar livremente o preço a ser pago pelos serviços, bem como as regras e condições específicas de cada contrato.

No que tange ao preço do serviço ser determinado livremente pela transportadora, este deve observar alguns critérios, tendo em vista que não pode ser um preço abusivo e o mesmo deve ser acessível aos consumidores a fim que possa atender todas as necessidades, bem como as regras e condições, além de terem que respeitar ao exposto na condição geral de transporte aéreo, as mesmas não podem ser abusivas, caso ocorra alguma situação que não esteja prevista na resolução.

Outro ponto para se destacar, refere-se ao bilhete de passagem. Atualmente esta em vigor o art. 8^o da resolução 138/2010. Na proposta de revisão apresentada, será o art. 6^o que disporá acerca de tal matéria.



Ordem dos Advogados do Brasil
Conselho Federal
Brasília - DF

Não houve muitas alterações quanto a matéria, mas tal dispositivo determina que seja acrescentado nos bilhetes, os procedimentos e requisitos estabelecidos pelo transportador aéreo para despacho de passageiros (check-in), de bagagens e para embarque; e também deverá incluir no bilhete, valores relativos ao pagamento de tributos e tarifas aeroportuárias, o que atualmente é raro de se encontrar tais valores indicados nos bilhetes.

Esta alteração está de acordo com o art. 4º, inciso IV, do Código de Defesa do Consumidor, que expõe o seguinte:

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

(...)

IV – educação e **informação de fornecedores e consumidores**, quanto aos seus direitos e deveres com vistas à melhoria do mercado de consumo. (grifo nosso)

Assim, havendo todas as informações necessárias ao consumidor de forma resumida no bilhete, facilitará toda a relação entre consumidor e fornecedor.

A proposta de validade de um ano do bilhete de passagem a contar da data de emissão nos casos em que for emitido sem data pré-definida, conforme art. 7º da proposta, estará confirmando o já disposto no art. 228 do Código Brasileiro de Aeronáutica.



Ordem dos Advogados do Brasil
Conselho Federal
Brasília - DF

Em relação a transferência do bilhete de passagem, já existe um Projeto de Lei do Senador Ricardo Ferraço, que inclusive já foi aprovado por comissão em decisão terminativa, e em 06/04/2016, o referido Projeto foi remetido à Câmara dos Deputados.

Este novo regulamento de transferência dos bilhetes já era esperado por muitos dos consumidores, tendo em vista que é muito mais viável a transferência para uma outra pessoa do que perder parte ou o valor completo do bilhete, quando da ocorrência de algum imprevisto e até mesmo quando não é possível o consumidor remarcar o voo.

O art. 12 da referida proposta de revisão expõe o seguinte:

“Art. 12 O usuário poderá desistir da compra da passagem, sem qualquer ônus, desde que o faça no prazo de até 24 horas, a contar do recebimento da confirmação de sua aquisição. Parágrafo único. A regra descrita no caput somente se aplica às compras feitas com, no mínimo, sete dias de antecedência em relação à data de embarque.”

O dispositivo acima confronta o art. 49 do Código de Defesa do Consumidor, que dispõe que: “O consumidor pode desistir do contrato, no prazo de sete dias a contar de sua assinatura ou do ato de recebimento do produto ou serviço, sempre que a contratação de fornecimento de produtos e serviços ocorrer fora do estabelecimento comercial, especialmente por telefone ou a domicílio.”

Portanto, não é admissível a proposta sugerida para aqueles consumidores que adquirem suas passagens pela internet, como por exemplo, devendo o art. 12 da proposta ser modificado em relação as compras que são efetuadas pela internet.



Ordem dos Advogados do Brasil
Conselho Federal
Brasília - D. F.

No que tange a alteração e rescisão do contrato por parte do passageiro, ela esta exposta na seção III, §3º do art. 10 da proposta de revisão das condições gerais, a mesma expõe que: “A multa pela rescisão não pode ultrapassar o valor do serviço adquirido”, bem como o caput do referido artigo refere-se a liberdade tarifária.

A seção IV da referida proposta de revisão das condições gerais, dispõe sobre a alteração do contrato de transporte aéreo por parte do transportador. Analisando os artigos da seção, não se encontra nenhuma aplicação de multa, caso o contrato não seja cumprido por parte do transportador aéreo.

Ora, o Código de Defesa do Consumidor visa o interesse tanto do consumidor quanto do fornecedor nas relações consumeristas, de modo a viabilizar os princípios gerais da ordem econômica, previstos no art. 170 da Constituição Federal, fazendo deste modo, prevalecer o princípio da boa-fé e do equilíbrio nas relações, previsto no art. 4º, inciso III, do Código de Defesa do Consumidor.

Portanto, o disposto no §3º deve ser retirado da proposta de resolução, tendo em vista que caso haja sua aplicabilidade, o mesmo colocará o consumidor em desvantagem financeira, bem como que com este dispositivo é o mesmo que se dizer que o consumidor que rescindir o contrato não terá direito ao reembolso.

I.4 - PERSPECTIVAS DA LIBERAÇÃO DAS FRANQUIAS DE BAGAGEM

A proposta de revisão das condições gerais de transporte aéreo pretende colocar um fim nas franquias obrigatórias.