



A pandemia instaurada pela COVID-19 e reflexões acerca dos seus impactos nas relações jurídicas

UFV

Universidade Federal de Viçosa

DPD

DEPARTAMENTO DE
DIREITO

Impactos da COVID-19 nos contratos de transporte aéreo - regras para remarcação e desistência de passagens

O ramo da aviação civil tem sido um dos setores mais atingidos pela pandemia de COVID-19. De acordo com estudo publicado recentemente pela International Air Transport Association (IATA), estima-se que em 2020 a receita das companhias aéreas será 55% menor do que a renda obtida em 2019.¹ Para além do prejuízo sofrido por essas sociedades empresárias, a crise nos contratos de transporte aéreo tem gerado uma série de consequências negativas, como o desemprego dos trabalhadores aeroportuários, o deficit na arrecadação tributária e, sobretudo, a frustração das expectativas dos consumidores que haviam planejado viagens domésticas e internacionais. Diante desse cenário conturbado, o presente texto objetiva apresentar uma síntese das regras jurídicas atualmente aplicáveis aos casos de remarcação e de desistência de passagens por iniciativa do passageiro.

No direito brasileiro, o regramento do contrato de transporte aéreo é composto pela combinação de diferentes atos normativos. O Código Civil estabelece as normas gerais incidentes sobre todas as espécies de transporte de pessoas ou de coisas.² Já o Código de Defesa do Consumidor define algumas salvaguardas que protegem os passageiros diante das transportadoras.³ A Convenção de Varsóvia, internalizada por meio do Decreto nº 5.910, apresenta um conjunto de regras referentes especificamente ao transporte aéreo internacional.⁴ A Resolução nº 400 da Agência Nacional de

1 INTERNATIONAL AIR TRANSPORT ASSOCIATION (IATA). **Covid-19**: updated impact assessment. [S.l.: s.n.], 2020. Disponível em: <<https://www.iata.org/en/iata-repository/publications/economic-reports/covid-fourth-impact-assessment/>>. Acesso em: 27 de abril de 2020.

2 BRASIL. **Lei nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002**. Institui o Código Civil. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/l10406.htm>. Acesso em: 27 de abril de 2020.

3 BRASIL. **Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990**. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078.htm>. Acesso em: 27 de abril de 2020.

4 BRASIL. **Decreto nº 5.910, de 27 de setembro de 2006**. Promulga a Convenção para a Unificação de Certas Regras Relativas ao Transporte Aéreo Internacional, celebrada em Montreal, em 28 de maio de 1999. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2006/decreto/D5910.htm>. Acesso em: 27 de abril de 2020.

Impactos da COVID-19 nos contratos de transporte aéreo - regras para remarcação e desistência de passagens

Aviação Civil (ANAC), a seu turno, detalha os preceitos aplicáveis a qualquer modalidade de contrato de transporte aéreo de passageiros.⁵ Em 19 de março de 2020, por fim, foi publicada a Medida Provisória nº 925, que introduziu medidas emergenciais para a aviação civil nacional tendo em vista os impactos da COVID-19.⁶

Pois bem, considerando esse emaranhado de normas em vigor, quais seriam os direitos e os deveres do consumidor que deseja remarcar ou desistir da sua passagem aérea? A resposta para essa questão depende do enquadramento da situação concreta em uma das seguintes categorias: a) aceitação de crédito para remarcação da passagem; c) desistência da passagem dentro do prazo de reflexão; e d) desistência da passagem fora do prazo de reflexão. Como se verá a seguir, cada uma dessas três possibilidades colocadas à disposição do passageiro possui um regime próprio e por isso deve ser analisada separadamente.

a) *Aceitação de crédito para remarcação da passagem.* O consumidor interessado em remarcar sua viagem poderá requerer a conversão da sua passagem em crédito para a aquisição de outra no período de até 12 meses contados da data do voo original. Neste caso, o passageiro estará isento da aplicação de penalidades contratuais, ou seja, o crédito recebido deverá corresponder à integralidade do valor inicialmente pago, sem qualquer desconto a título de multa pela alteração.⁷

5 AGÊNCIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL (ANAC). **Resolução nº 400, de 13 de dezembro de 2013.** Dispõe sobre as Condições Gerais de Transporte Aéreo. Disponível em: <https://www.anac.gov.br/assuntos/legislacao/legislacao-1/resolucoes/resolucoes-2016/resolucao-no-400-13-12-2016/@@display-file/arquivo_norma/RA2016-0400%20-%20Retificada.pdf>. Acesso em: 27 de abril de 2020.

6 BRASIL. **Medida Provisória nº 925, de 18 de março de 2020.** Dispõe sobre medidas emergenciais para a aviação civil brasileira em razão da pandemia da covid-19. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2019-2022/2020/Mpv/mpv925.htm>. Acesso em: 28 de abril de 2020.

7 Cf. art. 3º, § 1º, da Medida Provisória nº 925: “§ 1º Os consumidores ficarão isentos das penalidades contratuais, por meio da aceitação de crédito para utilização no prazo de doze meses, contado da data do voo contratado.

Impactos da COVID-19 nos contratos de transporte aéreo - regras para remarcação e desistência de passagens

b) *Desistência da passagem dentro do prazo de reflexão.* Outra opção do consumidor é a desistência da passagem, que não acarretará nenhum ônus se for realizada dentro do período de até 24 horas do recebimento do comprovante, desde que a compra tenha sido feita com uma antecedência mínima de 7 dias em relação à data de embarque.⁸ Exercido o direito de arrependimento dentro do prazo de reflexão, a companhia aérea terá o prazo de 12 meses para realizar o reembolso integral do valor pago pelo passageiro.⁹

c) *Desistência da passagem fora do prazo de reflexão.* O passageiro poderá ainda requerer a desistência da passagem depois do prazo de reflexão. Diferentemente da hipótese anterior, nesta situação o consumidor estará sujeito à incidência da penalidade prevista no contrato para o caso de rescisão unilateral. Como consequência, a transportadora terá o prazo de 12 meses para efetivar o reembolso parcial, correspondente à diferença entre o valor pago originalmente e a multa contratual aplicável.¹⁰

8 Cf. art. 11 da Resolução nº 400 da ANAC: “Art. 11. O usuário poderá desistir da passagem aérea adquirida, sem qualquer ônus, desde que o faça no prazo de até 24 (vinte e quatro) horas, a contar do recebimento do seu comprovante. Parágrafo único. A regra descrita no caput deste artigo somente se aplica às compras feitas com antecedência igual ou superior a 7 (sete) dias em relação à data de embarque.” Registre-se que parte dos juristas nacionais defende a aplicação, neste caso, do prazo de reflexão de 7 dias previsto no art. 49 do Código de Defesa do Consumidor para as hipóteses de contratação de produtos e serviços fora do estabelecimento comercial: “Art. 49. O consumidor pode desistir do contrato, no prazo de 7 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. Parágrafo único. Se o consumidor exercitar o direito de arrependimento previsto neste artigo, os valores eventualmente pagos, a qualquer título, durante o prazo de reflexão, serão devolvidos, de imediato, monetariamente atualizados.”

9 Cf. art. 3º, *caput*, da Medida Provisória nº 925: “Art. 3º O prazo para o reembolso do valor relativo à compra de passagens aéreas será de doze meses, observadas as regras do serviço contratado e mantida a assistência material, nos termos da regulamentação vigente.”

10 Nos termos do art. 9º da Resolução nº 400 da ANAC, a multa cobrada não poderá ultrapassar o preço do serviço de transporte aéreo e a sua base de cálculo deverá excluir as tarifas aeroportuárias juntamente com os valores devidos a entes governamentais: “Art. 9º As multas contratuais não poderão ultrapassar o valor dos serviços de transporte aéreo. Parágrafo único. As tarifas aeroportuárias pagas pelo passageiro e os valores devidos a entes governamentais não poderão integrar a base de cálculo de eventuais multas.” Alguns juristas brasileiros vão além e argumentam que a multa não poderá ultrapassar o valor de 5% da importância a ser restituída tendo em vista o

Impactos da COVID-19 nos contratos de transporte aéreo - regras para remarcação e desistência de passagens

No que diz respeito ao procedimento de solicitação da remarcação ou da desistência da passagem, a recomendação inicial é que o consumidor formalize seu pedido através do no canal de atendimento eletrônico disponibilizado pela companhia aérea.¹¹ Caso o requerimento não seja atendido de maneira satisfatória, o passageiro poderá contar com o auxílio de pelo menos três estruturas estatais que contribuem gratuitamente para a solução de controvérsias relativas a contratos de transporte aéreo. A primeira delas é a plataforma www.consumidor.gov.br, vinculada à Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon), que registra as reclamações e notifica as respectivas companhias aéreas para que respondam no prazo máximo de 10 dias. A segunda é a repartição municipal do Procon, entidade administrativa que atua na orientação do consumidor e no estabelecimento de um diálogo com a transportadora. A terceira é o Juizado Especial Cível, órgão do Poder Judiciário estadual que resolverá o conflito por meio de uma decisão judicial se não for possível obter a conciliação das partes.

Daniel de Pádua Andrade

Doutorando em Direito Civil na Universidade Federal de Minas Gerais. Mestre em Direito Civil na Universidade Federal de Minas Gerais. Especialista em Direito Civil pela Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais. Bacharel em Direito pela Faculdade Milton Campos. Professor de Direito Civil e Prática Jurídica na Universidade Federal de Viçosa.



disposto no art. 740, § 3º, do Código Civil: “Art. 740. O passageiro tem direito a rescindir o contrato de transporte antes de iniciada a viagem, sendo-lhe devida a restituição do valor da passagem, desde que feita a comunicação ao transportador em tempo de ser renegociada.” [...] “§ 3º Nas hipóteses previstas neste artigo, o transportador terá direito de reter até cinco por cento da importância a ser restituída ao passageiro, a título de multa compensatória.”

11 Cf. art. 35 da Resolução nº 400 da ANAC: “Art. 35. O transportador deverá disponibilizar ao usuário pelo menos um canal de atendimento eletrônico para o recebimento de reclamações, solicitação de informações, alteração contratual, resilição e reembolso”.