

ARTIGO

por ANDRÉ MUSZKAT e LÍVIA DORNELAS RESENDE



WWW.CSMV.COM.BR

10 anos

CSMV ADVOGADOS

O IMPACTO DA COVID-19 NO SETOR AÉREO BRASILEIRO E AS NORMAS RECENTES QUE REGULAMENTAM A SITUAÇÃO ATUAL NO PAIS

Desde 11 de março de 2020, quando a Organização Mundial da Saúde, a OMS, declarou oficialmente a pandemia do Covid-19, o setor da aviação civil no Brasil vem sofrendo grave crise financeira, com enorme perda do valor de mercado nas bolsas de valores, em razão do elevado número de cancelamento, alteração e da redução da compra de passagens aéreas pelos consumidores, situação que foi agravada pela recente restrição à circulação de pessoas impostas por diversos países.

No início de março, quando a disseminação do vírus no Brasil ainda não apontava índices alarmantes, diversos consumidores já buscavam os órgãos administrativos de proteção ao consumidor, para consultas e reclamações sobre cancelamento, reembolso e adiamento de passagens aéreas sem custo.

Essa questão instaurou divergência do meio jurídico, pois, de um lado, entidades defensoras dos direitos dos consumidores afirmavam que, diante dessa situação excepcional, as companhias aéreas estariam obrigadas a atender às demandas de cancelamento, reembolso e adiamento de passagens aéreas sem qualquer ônus ao consumidor. De outro lado, a Agência Nacional de Aviação Civil, a ANAC, e a Associação Brasileira de Empresas Aéreas, a Abear, posicionavam-se contrariamente, no sentido de que o passageiro precisaria seguir as regras tarifárias do momento da compra e negociar com as companhias¹.

Diante do avanço da epidemia no Brasil e em razão crescimento do número de reclamações formuladas pelos consumidores junto aos órgãos, os órgãos de defesa do consumidor e as companhias aéreas passaram a atuar em conjunto visando a composição extrajudicial para a resolução dos casos, de modo a evitar prejuízo abusivo aos consumidores, o aumento do índices judiciais e eventuais penalidades administrativas.

Com a finalidade de regularizar essa questão, a União publicou no dia 19 de março de 2020 a Medida Provisória nº 925 que prevê medidas emergenciais para a aviação civil brasileira em razão da pandemia do Covid-19. No que se refere ao consumidor, a referida Medida Provisória

¹Extraído de <https://economia.uol.com.br/todos-a-bordo/2020/03/12/coronavirus-direitos-passageiros.htm>
Acesso em 21.3.2020.

prevê, em seu artigo 3º, que: (i) 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; (ii) os consumidores ficarão isentos das penalidades contratuais, por meio da aceitação de crédito para a utilização no prazo de doze meses, contado da data do voo contratado; (iii) essas medidas são aplicáveis aos contratos de transporte aéreo firmados até 31 de dezembro de 2020.

Em linha com a Medida Provisória nº 925/2020, editada pela União, no dia 20.3.2020, o Ministério da Justiça e Segurança Pública, por meio da SENACON, o Ministério Público Federal, o Ministério Público do Distrito Federal, a Associação Brasileira das Empresas Aéreas, a Abear, e as companhias aéreas, TAM, GOL, Passaredo, MAP e Azul, firmaram um Termo de Ajustamento de Conduta ("TAC"), com abrangência nacional, com o fim de estabelecer obrigações para o cumprimento e a observância dos regramentos relativos aos cancelamentos de voos, política de remarcação e reembolsos, em função direta ou indireta da pandemia de Covid-19.

As principais obrigações estabelecidas, referentes às passagens adquiridas até a data da assinatura do TAC são:

- (i)** a possibilidade de remarcação de voo nacional ou internacional sem a cobrança de taxa de remarcação ou diferença tarifária, por uma única vez, respeitados a mesma origem e destino, para voos a serem operados entre os dias 1 de março de 2020 a 30 de junho de 2020;
- (ii)** a possibilidade de remarcação gratuita de voo nacional ou internacional a serem operados no período considerado de "alta temporada" (julho, dezembro e janeiro) e feriados, para todo o período de validade do bilhete;
- (iii)** a possibilidade de remarcação gratuita de voo nacional ou internacional a serem operados no período não compreendido pela "alta temporada" e feriados, para todo o período de validade do bilhete, ou caso o passageiro pretenda remarcar para período "alta temporada" e feriados, estará sujeito ao pagamento de diferença tarifária;
- (iv)** a possibilidade de cancelamento de voo nacional ou internacional sem a cobrança de taxa de remarcação ou multas, para voos a serem operados entre os dias 1 de março de 2020 a 30 de junho de 2020, mantendo o valor integral em crédito que será válido por um ano a contar da data do voo;
- (v)** a possibilidade de solicitar reembolso sujeito, contudo, às multas e taxas contratualmente previstas, e o valor residual será reembolsado em até 12 (doze) meses, a contar da solicitação de reembolso feita pelo passageiro.

Claramente, todas essas regras estabelecidas e estudos realizados pelos órgãos públicos brasileiros têm por objetivo mitigar a crise do setor da aviação civil brasileira, adotando-se as necessárias medidas para a subsistência das companhias aéreas, diante da situação excepcional instaurada no país e no mundo, ponderando, contudo, a observância dos direitos dos consumidores.

Observe-se que, se por um lado, o Código de Proteção e Defesa do Consumidor estabelece, por exemplo, em seu artigo 14, *caput*, a responsabilidade objetiva do fornecedor em casos de danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, noutra vertente, o Código Civil é claro no artigo 393, *caput* e parágrafo único, que o fornecedor de serviços não será responsabilizado em caso de força maior, ou seja, em situação alheia a sua vontade e que foge a sua previsibilidade, como é o caso da Covid-19.

Com efeito, não é justo que o consumidor seja onerado com taxas ou tarifas que seriam regularmente cobradas, se o cancelamento ou o adiamento da sua viagem ocorre por fatores extraordinários, alheios a sua vontade. No entanto, da mesma forma, não é razoável que as companhias aéreas sofram enormes prejuízos financeiros, que possam dificultar a sua manutenção no mercado ou até vir a causar sua falência, por serem obrigadas, indiscriminadamente, a restituírem a maior parte das passagens aéreas vendidas, em razão de dessa mesma situação de exceção, quando existem alternativas que podem garantir os direitos dos consumidores sem causar danos ainda maiores do que aqueles já sofridos pelas companhias aéreas.

Conforme determinam os artigos 113, 422 e 478 do Código Civil, bem como os artigos 51, IV, do CDC, é essencial que todas as relações, inclusive as de consumo, principalmente em momentos delicados com o presente, sejam pautadas na boa-fé e equilíbrio, evitando-se a onerosidade excessiva de qualquer das Partes.