



UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO
CENTRO DE CIÊNCIAS JURÍDICAS
FACULDADE DE DIREITO DO RECIFE

MICHAEL AQUIRIS SANTOS NUNES

**COVID 19 E CONTRATOS DE TRANSPORTE AÉREO: vulnerabilidade seletiva
na Lei n. 14.034/2020 e flexibilização de direitos fundamentais consumeristas**

Recife
2023

MICHAEL AQUIRIS SANTOS NUNES

COVID 19 E CONTRATOS DE TRANSPORTE AÉREO: vulnerabilidade seletiva na Lei n. 14.034/2020 e flexibilização de direitos fundamentais consumeristas

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Direito da Universidade Federal de Pernambuco, Centro de Ciências Jurídicas, como requisito parcial para a obtenção do título de bacharel em Direito.

Área de concentração: Direito do consumidor.

Orientador: Leonio José Alves da Silva

Recife

2023

Ficha de identificação da obra elaborada pelo autor,
através do programa de geração automática do SIB/UFPE

Nunes, Michael Aquiris Santos.

Covid 19 e contratos de transporte aéreo: vulnerabilidade seletiva na lei n. 14.034/2020 e flexibilização de direitos fundamentais consumeristas / Michael Aquiris Santos Nunes. - Recife, 2023.

33 f.

Orientador(a): Leonio José Alves da Silva

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação) - Universidade Federal de Pernambuco, Centro de Ciências Jurídicas, Direito - Bacharelado, 2023.

1. Direito do consumidor. 2. Lei número 14.034/2020. I. Silva, Leonio José Alves da. (Orientação). II. Título.

340 CDD (22.ed.)

MICHAEL AQUIRIS SANTOS NUNES

COVID 19 E CONTRATOS DE TRANSPORTE AÉREO: vulnerabilidade seletiva na Lei n. 14.034/2020 e flexibilização de direitos fundamentais consumeristas

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Direito da Universidade Federal de Pernambuco, Centro de Ciências Jurídicas, como requisito parcial para a obtenção do título de bacharel em Direito.

Aprovado em 20/04/2023.

BANCA EXAMINADORA

Profº. Dr. Leonio José Alves da Silva (Orientador)
Universidade Federal de Pernambuco

Profº. Dr. Paulo Simplicio Bandeira (Examinador interno)
Universidade Federal de Pernambuco

Profº. Dr. Daniel Silva e Meira (Examinador interno)
Universidade Federal de Pernambuco

Dedico este trabalho primeiramente à Deus e minha família e amigos, por todo apoio, confiança e carinho que sempre me deram.

AGRADECIMENTOS

A Deus, que me deu forças para chegar até aqui.

A minha mãe, que sempre esteve do meu lado, incentivando em tudo.

A minha esposa e companheira de vida e minha maior apoiadora ao longo de toda minha trajetória.

A meu amigo José Hélio, que sempre acreditou e me motivou quantas vezes fosse necessário de cada sonho que pude sonhar.

A todos os meus irmãos, amigos e familiares que estiveram comigo sempre que precisei.

A todos os mestres que contribuíram com a minha formação acadêmica.

Ao meu orientador, que me acolheu com generosidade.

“A persistência é o caminho do êxito”.

Charles Chaplin

RESUMO

O presente estudo tem por objetivo analisar os reflexos da pandemia da Covid 19 em relação aos contratos de transporte aéreo, a vulnerabilidade seletiva na Lei n. 14.034/2020 e a flexibilização de direitos fundamentais consumeristas. O texto faz uma análise legislativa considerando o microssistema protetivo criado em prol do consumidor, ponderando as limitações advindas. Vislumbra-se os princípios insculpidos no Código de Defesa do Consumidor, bem como as soluções trazidas pelo ordenamento brasileiro, por meio das Leis nº 14.034/2020 e nº 14.046/2020. Através de pesquisas em legislações e doutrinas de renomados autores, bem como na jurisprudência pátria, realiza apontamentos que buscam compreender as mudanças significativas no ordenamento jurídico que influenciam a aceitação social e jurídica em diferentes searas.

Palavras-chave: Contratos de Transporte Aéreo; Direitos Fundamentais; Flexibilização; Lei 14.034/2020; Pandemia.

ABSTRACT

The present study aims to analyze the consequences of the Covid 19 pandemic in relation to air transport contracts, the selective vulnerability in Law n. 14,034/2020 and the easing of fundamental consumerist rights. The text makes a legislative analysis considering the protective microsystem created in favor of the consumer, considering the resulting limitations. The principles enshrined in the Consumer Protection Code are envisioned, as well as the solutions brought by the Brazilian legal system, through Laws nº 14.034/2020 and nº 14.046/2020. Through research in legislation and doctrines of renowned authors, as well as in national jurisprudence, it makes notes that seek to understand the significant changes in the legal system that influence social and legal acceptance in different fields.

Keywords: Air Transport Contracts; Fundamental rights; Flexibilization; Law 14.034/2020; Pandemic.

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ANAC Agência Nacional de Aviação Civil

AZUL Linhas Aéreas Brasileiras

CBA Código Brasileiro de Aeronáutica

CDC Código de Defesa do Consumidor

CF Constituição Federal

CNJ Conselho Nacional de Justiça

GOL Linhas Aéreas Inteligentes

INPC Índice Nacional de Preços ao Consumidor

LATAM Linhas Aéreas Brasil

MP Medida Provisória

OMS Organização Mundial da Saúde

SARS-COV-2 Síndrome Aguda Respiratória Grave Corona Vírus

SE Semana Epidemiológica

TAC Termo de Ajustamento de Conduta

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	11
2 CENÁRIO DA COVID 19 E O REFLEXO NAS RELAÇÕES DE CONSUMO NO BRASIL	13
2.1 TRANSPORTE AÉREO BRASILEIRO E A DECRETAÇÃO DA PANDEMIA PELA OMS	14
2.2 NORMAS DE ORDEM PÚBLICA E A FLEXIBILIZAÇÃO CONTRATUAL SANITÁRIA NA MP 925/2020	15
2.2.1 Penalização do Consumidor por fato avolitivo	16
2.3 NORMAS DE ORDEM PÚBLICA E A VULNERABILIDADE SELETIVA NA LEI N. 14.034/2020: UMA INVERSÃO DE VALORES DO CDC EM FRANCO RETROCESSO SOCIAL	17
2.4 BOA-FÉ OBJETIVA, EQUILÍBRIO CONTRATUAL, RESPONSABILIDADE OBJETIVA E ENRIQUECIMENTO SEM CAUSA	21
2.5 O ENTENDIMENTO DO PODER JUDICIÁRIO BRASILEIRO NO PROCESSAMENTO DAS DEMANDAS ASSISTIDAS PELA LEI N. 14.034/2020	24
3 CONSIDERAÇÕES FINAIS	31
REFERÊNCIAS	32

1 INTRODUÇÃO

O Direito do Consumidor, assim como os outros ramos do Direito, está interligado com a Constituição Federal de 1988. Toda relação jurídica tem seus preceitos enraizados no texto constitucional, como o direito econômico, corolário do direito empresarial (BRASIL, 1988).

A pandemia da Covid 19 impactou o mundo e as relações, dentre estas a relação consumerista e o direito empresarial. Os reflexos da pandemia apontam a necessidade da criação de alternativas para mitigar os efeitos de situação excepcional. Foram modificados os relacionamentos, o trabalho, e quanto aos consumidores, à forma de adquirir produtos e serviços.

Simboliza uma situação atípica na relação contratual e de consumo, onde para assegurar o bem mais valioso – a vida, medidas extremas tiveram que ser tomadas para afastar o convívio social, impactando diretamente na economia e prestação de serviços, como cancelamento de viagens, shows e diferentes eventos.

O trabalho analisará os entraves existentes da Lei 14.034/2020, que é resultado da Medida Provisória nº 925, realizando um apanhado das tuteladas relações contratuais.

Dessa forma, o presente estudo tem por objetivo analisar os entraves existentes entre os contratos de transporte aéreos e o direito consumerista em meio à pandemia da Covid 19, a vulnerabilidade seletiva na Lei n. 14.034/2020 e a flexibilização dos direitos fundamentais consumeristas.

Para isso, o estudo realizado teve cunho exploratório, de modo que a pesquisa envolveu uma revisão bibliográfica, através de pesquisas em doutrinas de renomados autores, bem como em jurisprudências e legislação, com o objetivo de elucidar o assunto com clareza e permitir uma reflexão sobre a repercussão do tema no cenário brasileiro.

Nesse cenário, é fundamental o estudo acerca das adaptações contratuais consumeristas em decorrência da pandemia da Covid19, principalmente no que tange as relações entre empresas aéreas e consumidores de passagens. O tema está diretamente relacionado aos direitos positivados na Constituição Federal, no Código de Defesa do Consumidor, assim como na Resolução 400 da ANC e Leis 14.010 e 14.034 de 2020.

Para isso, o trabalho foi estruturado da seguinte forma: inicialmente o estudo fará uma análise dos reflexos da pandemia nas relações de consumo no Brasil, no que tange ao transporte aéreo brasileiro e as normas de ordem pública para a flexibilização contratual. Em seguida, o estudo fará uma passagem pela lei Lei n. 14.034/2020, analisando seus impactos para o ordenamento jurídico brasileiro. Em seguida, passa a ser analisada a reparação de danos ocasionados da relação contratual, enfatizando os institutos da boa-fé objetiva, equilíbrio contratual, responsabilidade objetiva e enriquecimento sem causa. E por fim, debruça-se sobre o entendimento do poder judiciário brasileiro acerca das demandas assistidas pela Lei 14.034/2020.

2 CENÁRIO DA COVID 19 E O REFLEXO NAS RELAÇÕES DE CONSUMO NO BRASIL

A pandemia causada pelo SARS-CoV-2, popularmente conhecido como COVID-19, se espalhou pelo mundo de forma rápida, devido à sua alta capacidade de transmissibilidade. Originado na China, gerou grande insegurança e instabilidade em todas as pessoas (SQUEFF et al., 2020).

A Covid-19 trouxe inúmeras reflexões para a evolução do ser humano enquanto sociedade e a área do Direito foi uma delas. O isolamento social foi uma medida tomada globalmente para tentar reduzir a disseminação do vírus o máximo possível, e com isso, resguardando a saúde física. Entretanto, ao longo desta fase também foi sendo evidenciados diferentes impactos gerenciais (SQUEFF et al., 2020).

Em 2019, na China, foram identificados os primeiros casos de uma nova infecção causada pelo SARS-CoV-2, que se propagou por todo o mundo. Em março de 2021, a Organização Mundial da Saúde (OMS) declarou a pandemia da Covid-19. De acordo com o Ministério da Saúde do Brasil, até o final da semana epidemiológica (SE) de 2022, o Brasil foi o terceiro país com maior número de casos (30.558.530) da Covid-19. Em relação ao número de óbitos, o país ficou em segundo lugar no ranking com 664.126 óbitos (MINISTÉRIO DA SAÚDE, 2022).

Esse cenário exigiu dos órgãos reguladores uma atitude rápida e eficiente, para mitigar os impactos sociais causados pelo contágio do vírus. O teletrabalho se tornou regra, sendo autorizado o trabalho presencial apenas para os profissionais do serviço essencial, condicionados a seguir as ordens sanitárias estabelecidas pela OMS. No mundo jurídico, foram editados diferentes atos normativos para preservar os interesses pessoais nessa nova realidade. Assim, todos os ramos do Direito foram atingidos, o que resultou na deficiência legislativa para aplicar as normas de forma adequada à situação em que o mundo vivia (SQUEFF et al., 2020).

Além dos esforços desempenhados pelo CNJ e pela Corregedoria, os legisladores se empenharam em publicar uma Lei que tratasse de soluções emergenciais e transitórias que regularizasse os impactos da pandemia no âmbito das relações jurídicas privadas. Em março de 2020, o Ministério da Saúde publicou a Portaria nº 356, que estabeleceu as medidas para enfrentamento da emergência

de saúde pública de importância internacional decorrente do coronavírus (COVID-19). Esse contexto gerou grande impacto social, principalmente nas relações consumeristas.

2.1 TRANSPORTE AÉREO BRASILEIRO E A DECRETAÇÃO DA PANDEMIA PELA OMS

Dentre as consequências da pandemia, houve o fechamento das fronteiras, onde a maioria dos países proibiram a entrada e saída de pessoas do território nacional. Essa realidade impactou consideravelmente a economia dos países. Milhares de passagens aéreas tiveram que ser canceladas, e conseqüentemente o aumento de reagendamento e reembolso.

O Brasil sofreu grande impacto a economia com a pandemia, onde o setor aéreo foi extremamente afetado. As restrições impostas pelo governo ensejou uma queda brusca na demanda, cancelamento de voo e reembolsos. A Azul foi a primeira companhia aérea do país a se pronunciar oficialmente e anunciar medidas de enfrentamento à pandemia. Em 12 de março, um dia após a OMS declarar a Covid-19 como pandemia global, a empresa divulgou um comunicado anunciando que estava reduzindo a capacidade de voos nacionais e internacionais, suspendendo o recebimento de novas aeronaves e negociando condições de pagamento com fornecedores e credores (PINGUELLI, 2022).

Um dia depois, em 13 de março, a GOL divulgou o seu primeiro comunicado oficial sobre a pandemia. No documento, a companhia anunciou que, “em decorrência de eventos extraordinários ocorridos nos últimos dias nos mercados nacional e internacional”, estava cancelando a proposta de reorganização societária que estava em curso (PINGUELLI, 2022).

Em 16 de março, a GOL anunciou uma redução de 60 a 70% da capacidade, sendo um corte de 50 a 60% no mercado doméstico e 90 a 95% no mercado internacional. A AZUL reduziu em 90% sua operação, disponibilizando 70 voos diários. Já a LATAM deu seu primeiro pronunciamento sobre a pandemia em 2 de abril, quando anunciou a redução de 95% da capacidade de todas as operações do grupo (MACIEL, 2021).

Nesse cenário, em virtude do grande fluxo de cancelamentos, as companhias declararam não ter condições de realizar o reembolso imediato de

todos os clientes, sob consequência de terem que interromper suas atividades. Assim, em 7 de fevereiro de 2020, foi publicada a Lei 13.979/2020 que versou sobre as medidas para o enfrentamento da emergência de saúde pública em decorrência da pandemia. Em agosto de 2020, houveram alterações na referida norma, pela Lei 14.035/2020, visando auxiliar o administrador a gerir os recursos públicos durante a pandemia (BRASIL, 2020).

2.2 NORMAS DE ORDEM PÚBLICA E A FLEXIBILIZAÇÃO CONTRATUAL SANITÁRIA NA MP 925/2020

A Medida Provisória nº 925, de 18 de março de 2020 passou a dispor sobre medidas emergenciais para a aviação civil brasileira em razão da pandemia da covid-19. Em seu Art. 3º, previu prazo para o reembolso do valor relativo à compra de passagens aéreas, de doze meses, observadas as regras do serviço contratado e mantida a assistência material, nos termos da regulamentação vigente. Ainda, trouxe a isenção dos consumidores das penalidades contratuais, por meio da aceitação de crédito para utilização no prazo de doze meses, contado da data do voo contratado (BRASIL, 2020).

Ou seja, a MP passou a determinar que as companhias de aviação civil, teriam um prazo de até 12 meses para devolver aos consumidores o valor das viagens compradas até 31 de dezembro de 2020 e que acabaram canceladas devido ao agravamento da epidemia da Covid 19.

A medida provisória também postergou para 18 de dezembro de 2020 o prazo para os 22 aeroportos concedidos à iniciativa privada pagarem as contribuições fixa (valor da concessão) e variável (calculada sobre a receita anual) com vencimento este ano. Essas medidas, segundo o governo, visam reduzir o efeito da pandemia de Covid-19 sobre o setor aéreo de passageiros e de carga. Além da MP 925, o governo anunciou outras normas voltadas para o setor, como um decreto que postergará o pagamento das tarifas de navegação aérea. Estas tarifas são recolhidas pelo proprietário ou explorador da aeronave. (BRASIL, 2020).

Já a Medida Provisória nº 948/20 passa a dispor sobre o cancelamento de serviços, de reservas e de eventos dos setores de turismo e cultura, em razão do estado de calamidade pública reconhecido pelo Decreto Legislativo nº 6, de 20 de março de 2020, e da emergência de saúde pública de importância internacional decorrente do coronavírus (covid-19). (BRASIL, 2020).

A MP passa a prever que em caso de cancelamento de eventos, incluindo shows e espetáculos, os prestadores não seriam obrigados a promover o reembolso de valores aos consumidores, desde que assegurem o reagendamento dos serviços, reservas e eventos. Na impossibilidade de reagendamento, fica prevista a possibilidade de disponibilização de crédito para utilização em produtos diversos e abatimento para novas compras. A MP também permitiu a realização de outros acordos entre fornecedor e consumidor (BRASIL, 2020).

Com o objetivo de proteger o consumidor, a iniciativa previu que as alterações decorrentes do estado de calamidade pública não deveriam onerar os usuários, de modo que fica vedada a aplicação de custos adicionais, taxas ou multas aos consumidores, desde que a solicitação de reagendamento ou cancelamento ocorra no prazo de 90 dias. Destaca-se ainda que os créditos fornecidos ao consumidor em razão da pandemia deverão ser utilizados no prazo de 12 meses (BRASIL, 2020).

2.2.1 Penalização do Consumidor por fato avolitivo

É importante considerar que a pandemia trouxe para grande parte da população o sentimento de medo e insegurança, o que interferiu diretamente no cotidiano das pessoas. Diante desses sentimentos, muitos casos ensejaram o cancelamento de voo por parte do consumidor, que optou não mais viajar em meio ao cenário pandêmico. Assim, faz-se necessário analisar os efeitos da lei em caso de desistência pelo consumidor.

O consumidor tem o direito de solicitar o reembolso do valor gasto, entretanto, nos termos da lei, a companhia aérea terá o prazo de até 12 meses para efetuar o pagamento, contado da data do voo cancelado, com atualização monetária calculada com base no INPC. Dessa forma, se o consumidor desistir do voo, a companhia poderá cobrar eventuais penalidades contratuais.

Outra opção é o cliente pode optar por receber o crédito do valor correspondente ao da passagem aérea, para utilizar junto à companhia futuramente. Esse crédito deve ser utilizado no prazo de até 18 meses, contados de seu recebimento. O crédito deverá ser concedido pela companhia no prazo máximo de 7 dias, contado de sua solicitação pelo passageiro. De acordo com o § 3º do artigo 3º, da Lei 14034:

§ 3º O consumidor que desistir de voo com data de início no período entre 19 de março de 2020 e 31 de dezembro de 2020 poderá optar por receber reembolso, na forma e no prazo previstos no caput deste artigo, sujeito ao pagamento de eventuais penalidades contratuais, ou por obter crédito de valor correspondente ao da passagem aérea, sem incidência de quaisquer penalidades contratuais, o qual poderá ser utilizado na forma do § 1º deste artigo. (BRASIL, 2011).

Necessário também abordar a exceção em que se aplicam as regras gerais consumeristas, no caso de desistência do consumidor feita com antecedência igual ou superior a 7 dias. De acordo com o § 6º

O disposto no § 3º deste artigo não se aplica ao consumidor que desistir da passagem aérea adquirida com antecedência igual ou superior a 7 (sete) dias em relação à data de embarque, desde que o faça no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, contado do recebimento do comprovante de aquisição do bilhete de passagem, caso em que prevalecerá o disposto nas condições gerais aplicáveis ao transporte aéreo regular de passageiros, doméstico e internacional, estabelecidas em ato normativo da autoridade de aviação civil. (BRASIL, 2011).

As mesmas regras também valem para as hipóteses de atraso e de interrupção previstas nos arts. 230 e 231 da Lei nº 7.565/86 (Código Brasileiro de Aeronáutica). O artigo 230 do CBA é enfático ao disciplinar que em caso de atraso da partida por mais de 4 (quatro) horas, o transportador providenciará o embarque do passageiro, em voo que ofereça serviço equivalente para o mesmo destino, se houver, ou restituirá, de imediato, se o passageiro o preferir, o valor do bilhete de passagem (BRASIL, 1986).

A Lei também disciplina que 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. Vale considerar que o direito ao reembolso, ao crédito, à reacomodação ou à remarcação do voo independe do meio de pagamento utilizado para a compra da passagem, que pode ter sido efetuada em pecúnia, crédito, pontos ou milhas (art. 3º, § 7º). (BRASIL, 1986).

2.3 NORMAS DE ORDEM PÚBLICA E A VULNERABILIDADE SELETIVA NA LEI N. 14.034/2020: UMA INVERSÃO DE VALORES DO CDC EM FRANCO RETROCESSO SOCIAL

Posteriormente, as leis foram convertidas nas Leis Federais nº 14.034/2020 e 14.046/2020, a primeira dispendo sobre as medidas emergenciais para a aviação civil brasileira em razão da pandemia da Covid-19 e a segunda que trata do cancelamento de serviços, de reservas e de eventos dos setores de turismo e cultura em razão do estado de calamidade pública reconhecido pelo Decreto Legislativo nº 6, de 20 de março de 2020, e da emergência de saúde pública de importância internacional decorrente da pandemia da Covid-19. (BRASIL, 2020).

A princípio, o foco da MP 925 era disciplinar o reembolso e a remarcação de passagens de voos cancelados durante a pandemia. As leis já existentes não pressupunham uma situação tão aguda e extrema como a desencadeada pela Covid 19.

As respostas tradicionais para situações de caso fortuito e força maior já eram ultrapassadas e insuficientes para a realidade atual. Contudo, durante o processo legislativo da MP nº 925, outros assuntos que não guardam relação com a pandemia foram inseridos no seu texto, como, por exemplo, alterações da Lei nº 7.565/86 – Código Brasileiro de Aeronáutica (CBA). Assim, percebe-se que foi utilizada uma situação excepcional para resolver antigos problemas.

O art. 4º da MP 925 foi incluído no art. 4º da Lei nº 14.034/20 e incluiu o art. 251-A no CBA, passando a vigorar com a seguinte redação: “a indenização por dano extrapatrimonial em decorrência de falha na execução do contrato de transporte fica condicionada à demonstração da efetiva ocorrência de prejuízo e de sua extensão pelo passageiro ou pelo expedidor ou destinatário da carga”. (BRASIL, 2020).

É possível dividir a Lei nº 14.034/2020 em duas partes. Na primeira, prevê medidas emergenciais para atenuar os efeitos da crise econômica decorrente da pandemia da Covid-19 na aviação civil brasileira, e compreendem regras com efeitos temporários. Na segunda parte, a lei passou a promover alterações na legislação que rege a aviação civil brasileira, que não compreendem mudanças temporárias e não possuem relação direta com a pandemia da Covid-19. (BRASIL, 2020).

O setor de aviação civil, portanto, sofreu grande influência na mudança legislativa. Percebe-se, uma proteção não razoável destes prestadores de serviços e em detrimento dos consumidores, que também estão foram fortemente impactados pelas consequências da pandemia (ALMEIDA, 2022).

A redação original da Medida Provisória já tratava da questão de forma desproporcional, na medida em que instituíra uma espécie de moratória às aéreas em relação aos seus consumidores, ao estipular um prazo para devolução dos valores pagos por um serviço não prestado, sem nada mencionar acerca da correção dessa quantia. Embora esse ponto tenha sido superado, houve a inclusão de outros tantos assuntos que não estavam relacionados com os efeitos ou reflexos da pandemia (ALMEIDA, 2022).

Ao analisar a redação do Art. 251-A do CBA, nota-se que a indenização por dano extrapatrimonial em decorrência de falha na execução do contrato de transporte torna-se condicionada à demonstração da efetiva ocorrência do prejuízo e de sua extensão pelo passageiro ou pelo expedidor ou destinatário de carga. Nesse cenário, um consumidor que teve o seu voo atrasado, cancelado ou a sua bagagem extraviada, só fará jus a uma indenização se demonstrar a efetiva ocorrência de prejuízo e de sua extensão (BRASIL, 1986).

Assim, fundamental considerar o debate de como isso seria feito no caso concreto, ou seja, como o consumidor demonstraria a efetiva ocorrência de prejuízo e a sua extensão. Assim, há um entrave entre a aplicação do dispositivo legal com os direitos básicos conferidos aos consumidores. O Estado social, que tem o dever de proteger os mais vulneráveis, deve, sobretudo, preservar a seguridade das relações jurídicas, proporcionando equilíbrio e equiparação, inviabilizando a obtenção de vantagens indevidas. A norma passa a restringir a autonomia privada, por tornar indisponíveis certos interesses tutelados (ALMEIDA, 2022).

Ressalvadas as limitações constitucionais, o Estado brasileiro pode criar leis ou alterar as existentes, genericamente e, não raras às vezes, disciplinando de forma diversa os interesses dos consumidores. O Código de Defesa do Consumidor é enfático ao trazer o caráter hipossuficiente e vulnerável do consumidor. Assim, passa a exigir do Estado uma efetiva defesa. Juntamente com a ordem pública, o interesse social ressalta a intenção protecionista do Estado, deixando evidente a função do CDC de ponto regulador da ordem econômica nacional, indispensável para que sejam efetivamente buscados e realizados os valores sociais da livre iniciativa (NUNES, 2022).

A relação de consumo deve ser harmônica e justa, a fim de que o vínculo entre o fornecedor e o consumidor seja constituído de maneira tal que se estabeleça o equilíbrio econômico da equação financeira e das obrigações jurídicas

pactuadas ou contratadas pelos interessados. Não se trata, portanto, de uma cruzada contra as empresas, mas, ao contrário, de uma forma de aperfeiçoamento do sistema empresarial, inclusive com a finalidade de dotá-lo de maior competitividade e eficiência (NUNES, 2022).

De um lado, situa-se o fornecedor de bens e serviços, geralmente uma empresa estruturada não apenas para atender a uma finalidade precípua, como também apta a prover o resguardo de seus interesses comerciais por via de recursos diversos. De outro, o consumidor, em regra uma pessoa física isolada, desconhedora de seus próprios direitos ou impossibilitada de acioná-los, impotente diante da lesão aos seus interesses legítimos, confrontada com a necessidade de consumir bens ou serviços imprescindíveis à manutenção da sua própria existência e dignidade (TARTUCE e NEVES, 2022).

Fazendo uma análise ao Art. 3º da Lei nº 14.034/20, em que pese à existência de obrigação ao transportador aéreo de correção monetária dos valores por ele já percebidos, com base no INPC, em caso de devolução ao consumidor em um prazo de até doze meses, bem como de assistência material nos termos previstos na referida legislação, outros pontos, não contemplados, atribuem ao consumidor o prejuízo decorrente de situação a qual ele não deu causa.

Ao vislumbrar os parágrafos que sucedem o referido artigo, nota-se a intenção em priorizar a remarcação das passagens ou a manutenção dos valores como crédito junto ao transportador, em detrimento da devolução imediata, ampla e geral. Para tornar essa escolha mais atrativa, o legislador buscou assegurar que a opção pelo crédito garantirá um valor igual ou maior àquele pago pela passagem aérea, podendo ser utilizado por um período de até dezoito meses e não apenas pelo consumidor, mas por terceiro, inclusive.

O parágrafo terceiro é enfático ao trazer que:

O consumidor que desistir de voo com data de início no período entre 19 de março de 2020 e 31 de dezembro de 2021 poderá optar por receber reembolso, na forma e no prazo previstos no caput deste artigo, sujeito ao pagamento de eventuais penalidades contratuais, ou por obter crédito, perante o transportador, de valor correspondente ao da passagem aérea, sem incidência de quaisquer penalidades contratuais. (BRASIL, 2020).

A Resolução nº 400/2016 da ANAC, que dispõe sobre as Condições Gerais de Transporte Aéreo, estabelece as condições aplicáveis ao transporte aéreo

regular de passageiros, doméstico e internacional. O transportador deverá oferecer as alternativas de reacomodação, reembolso e execução do serviço por outra modalidade de transporte, devendo a escolha ser do passageiro, nos seguintes casos:

- I - atraso de voo por mais de quatro horas em relação ao horário originalmente contratado;
- II - cancelamento de voo ou interrupção do serviço;
- III - preterição de passageiro; e
- IV - perda de voo subsequente pelo passageiro, nos voos com conexão, inclusive nos casos de troca de aeroportos, quando a causa da perda for do transportador. (BRASIL, 2016).

Assim, o descumprimento contratual por parte da empresa aérea, com a alteração do horário e itinerário originalmente contratados, confere ao consumidor o direito de escolha entre a reacomodação em outro voo ou o reembolso integral dos valores pagos. As regras previstas na ANAC, portanto, refletem uma preocupação em atender aos princípios orientadores do Código de Defesa do Consumidor. Em contrapartida, com a edição da Lei nº 14.034/20, a proteção aos direitos dos consumidores foi preterida em benefício das empresas de aviação.

Não se apresenta justo e razoável que o consumidor suporte as mesmas penalidades que ele sofreria caso tivesse desistido imotivadamente do contrato, em situação de normalidade. Trata-se de situação atípica excepcional, não podendo desprezar as particularidades e peculiaridades, sob pena de promover injustiças.

2.4 BOA-FÉ OBJETIVA, EQUILÍBRIO CONTRATUAL, RESPONSABILIDADE OBJETIVA E ENRIQUECIMENTO SEM CAUSA

A boa-fé objetiva é um princípio basilar do direito do consumidor, onde as partes têm o dever de agir com base em valores éticos e morais da sociedade. De acordo com o entendimento da Terceira Turma Recursal dos Juizados Especiais do Distrito Federal:

"(...) IV. O princípio da boa-fé objetiva impõe às partes de uma relação de consumo a adoção de postura que guarde conformidade com os padrões sociais de ética, correção e transparência, a respeitar a legítima expectativa depositada nessa relação. Nesse contexto, o princípio da boa-fé objetiva cria deveres anexos à obrigação principal, os quais devem ser também respeitados por ambas as partes contratantes. Dentre tais deveres, há o dever de cooperação, que pressupõe ações recíprocas de lealdade dentro

da relação contratual, que, uma vez descumprido, implicará inadimplemento contratual de quem lhe tenha dado causa (violação positiva do contrato).” (Acórdão 1168030, 07148415120188070003, Relator: FERNANDO ANTONIO TAVERNARD LIMA, Terceira Turma Recursal dos Juizados Especiais do Distrito Federal, data de julgamento: 30/4/2019, publicado no DJE: 8/5/2019).

A Lei nº 14.034 possui previsão acerca do ressarcimento á título de danos morais, especialmente se não forem oferecidas alternativas no tocante a forma de reembolso, se o reembolso não for integral, ou se não for prestada de assistência ao consumidor. Contudo, esse dano não é in res ipsa, ou seja, presumido. A Lei 14.034 realizou alteração no Código Brasileiro de Aeronáutica, incluindo o artigo 251- A, que impõe ao consumidor o ônus de provar de forma efetiva, os danos morais causados em favor de ato ilícito (BRASIL, 2020).

A jurisprudência do STJ é categórica no sentido de que “os meros dissabores normais e próprios do convívio social, não são suficientes para originar danos morais indenizáveis”. A 4ª Turma, também de maneira unânime, decidiu que atraso em voo doméstico inferior a oito horas, sem a ocorrência de consequências graves, não gera dano moral.

Essa interpretação foi consolidada após o julgamento do Recurso Especial 1.269.246, onde o relator Luis Felipe Salomão afirmou que “nem todo ato em desacordo com o ordenamento jurídico possibilita indenização por dano moral”. Para ele, o ato deve ser capaz de irradiar-se para a esfera da dignidade da pessoa, ofendendo-a de maneira relevante.

Trazendo esse cenário para uma análise acerca do artigo 251-A do CBA, importante considerar que se torna algo praticamente impossível de alcançar em sede processual. Como não configurar dano moral em um atraso de 8 horas de espera? Ainda mais se essa espera for durante o período pandêmico, num local como o aeroporto, onde perpassa um alto fluxo de pessoas contaminadas.

O que se nota é que o legislador se preocupou em preservar quase que em sua totalidade os interesses das empresas aéreas, responsáveis por girarem milhões de reais por ano na economia brasileira. Ao passo que o consumidor, apesar de possuir respaldo protetivo em sede da Constituição Federal, acaba por ter de ultrapassar barreiras que anteriormente já foram quebradas, justamente pela aquisição de direitos. Importante considerar que a Constituição Federal prevê fortemente o instituto do dano moral, sobretudo nas relações de consumo.

Antes da alteração no CBA, esse dano fazia parte dos danos *in re ipsa*, que seria o dano moral presumido, o qual restaria suficiente apenas a simples comprovação do dano. Essa mudança, em meio a um cenário de crise, onde cresce o número de reclamação por parte dos clientes de companhias aéreas quanto a cancelamento de voos e alterações de data, de forma unilateral por parte das empresas, gera a reflexão se a lei realmente visa o interesse da pessoa humana (NUNES, 2022).

A boa-fé objetiva deve pautar-se em condutas configuradas em padrões éticos, probos e honestos. Assim, a finalidade da boa-fé objetiva é não frustrar a legítima expectativa e confiança da outra parte (COSTA, 2018).

Avaliar-se-á a constatação da boa-fé objetiva observando se a conduta pauta-se de acordo com os padrões éticos de comportamento determinados pelo direito. A boa-fé objetiva pauta-se no sentimento da conduta, e não da pessoa (COSTA, 2018).

O Código de Defesa do Consumidor prevê expressamente o princípio da boa-fé objetiva, em seu art. 4.º, III, como princípio orientador, e também no art. 51, IV, 40 como cláusula geral de abusividade. A positivação da boa-fé objetiva no CDC significou um importante avanço, passando a ser tratado como principal norte nas relações de consumo (LOBO et al., 2018).

Assim, a boa-fé objetiva é cooperação e respeito, é conduta esperada e leal, tutelada em todas as relações sociais, impondo o justo equilíbrio nas relações consumeristas. Portanto, é imperioso considerar que é o instituto importante para inibir condutas abusivas e penalizar comportamentos desleais (MORAIS, 2021).

No cenário consumerista, tornou-se comum os consumidores serem compelidos a deixar seus compromissos pessoais, profissionais, o descanso e lazer para buscar a solução de defeitos, vícios, dúvidas, informações e reparos envolvendo produtos e serviços. Não obstante, esse tempo perdido normalmente ultrapassa as bordas da razoabilidade, proporcionalidade, boa-fé objetiva e até mesmo disposições legais expressas (MORAIS, 2021).

Essa perda injusta de tempo, na maioria das vezes, advém do inadimplemento contratual, notadamente da inobservância dos deveres de cuidado, proteção, atendimento, prestabilidade, efetividade, dentre outros. Ademais, a maior incidência de perda injusta de tempo dá-se no pós-venda, momento em que o fornecedor não dispõe de mecanismos aptos e idôneos para

atender e solucionar os mais diversos problemas dentro de um prazo razoável (LOBO et al., 2018).

Há de considerar, portanto, que o simples inadimplemento contratual, via de regra, não enseja a reparação de danos morais. Contudo, agregado de um fator substancial e relevante, como a frustração da legítima expectativa do consumidor, como a de ter seu problema solucionado dentro de um tempo razoável, permitir-se-á a reparação de danos morais. (LOBO et al., 2018).

Perder horas, dias, meses e anos para solucionar o defeito/vício em um produto, elucidar alguma dúvida, solicitar alguma informação ou questionar a má prestação de um serviço afronta até mesmo a função social do consumidor, haja vista que o afasta de suas funcionalidades normais. O fornecedor que furta, subtrai ou atrapalha o tempo do consumidor, de forma intolerável, transfixa as bordas da razoabilidade, atinge aspectos inerentes à própria pessoa e lesa seus direitos da personalidade (COSTA, 2018).

A conduta do fornecedor que subtrai, malfere e atrapalha injustamente o tempo livre do consumidor atinge frontalmente o direito à liberdade, a integridade psíquica, direito à paz, à tranquilidade, à prestação adequada dos serviços contratados, e uma série de direitos intimamente relacionados à dignidade humana. É notório e indubitável que toda preocupação, ansiedade e irritabilidade exerce sobre o organismo um efeito funesto (COSTA, 2018).

2.5 O ENTENDIMENTO DO PODER JUDICIÁRIO BRASILEIRO NO PROCESSAMENTO DAS DEMANDAS ASSISTIDAS PELA LEI N. 14.034/2020

Por todo cenário, é indiscutível que a integração dos três Poderes (Legislativo, Executivo e Judiciário) possui forte influencia no setor aéreo.

Os Tribunais de Justiça tem analisado casos concretos acerca das consequências deixadas pela pandemia no setor de aviação. Os Tribunais têm considerado o cancelamento de um voo em razão da crise sanitária provocada pela Pandemia como hipótese de força maior.

A jurisprudência recente já afastou a aplicação da Lei nº 14.034/20 em voos anteriores ao período da pandemia, mesmo que notícias do início de março de 2020 já demonstrassem que cancelamentos ocorriam em decorrência da pandemia já ocorriam.

Em sede de Agravo Regimental, o STJ restou desprovido o recurso por não

entender necessário o ajuste do percentual reconhecido em 1º grau à título de dano moral em contrato de transporte aéreo.

AGRAVO REGIMENTAL NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. CIVIL. DIREITO DO CONSUMIDOR. CONTRATO DE TRANSPORTE AÉREO. **CANCELAMENTO DE VÔO. DANO MORAL. CONFIGURADO.** REVISÃO DO VALOR DA CONDENAÇÃO. IMPOSSIBILIDADE. “QUANTUM” RAZOÁVEL. INCIDÊNCIA DA SÚMULA N.º 83/STJ. PRECEDENTES 1. **Em virtude de cancelamento de voo em contrato de transporte aéreo, fica configurado o dano moral merecedor de reparação econômica.** 2. Este Sodalício Superior intervém para alterar o valor indenizatório por dano moral apenas nos casos em que o valor arbitrado pelo Acórdão recorrido se mostrar irrisório ou exorbitante, situação que não se faz presente no caso em tela. 3. O agravante não apresentou argumento novo capaz de modificar a conclusão alvitrada, que se apoiou em entendimento consolidado no Superior Tribunal de Justiça. Incidência da Súmula n.º 83, do STJ. 4. Agravo regimental não provido. (STJ – AgRg no AREsp: 542197 RS 2014/0163341-5, Relator: Ministro MOURA RIBEIRO, Data de Julgamento: 16/09/2014, T3 – TERCEIRA TURMA, Data de Publicação: DJe 22/09/2014).

Já em sede de Recurso especial, o Superior Tribunal de Justiça também tornou desprovido o recurso em virtude do não reconhecimento dos danos morais em razão de cancelamento de voo doméstico. De acordo com a suprema corte, não foi invocado nenhum fato extraordinário que tenha ofendido o âmago da personalidade do recorrente, não havendo como falar em abalo moral indenizável.

DIREITO DO CONSUMIDOR E CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE COMPENSAÇÃO DE DANOS MORAIS. CANCELAMENTO DE VOO DOMÉSTICO. DANO MORAL NÃO CONFIGURADO. 1. Ação de compensação de danos morais, tendo em vista falha na prestação de serviços aéreos, decorrentes de cancelamento de voo doméstico. 2. Ação ajuizada em 03/12/2015. Recurso especial concluso ao gabinete em 17/07/2018. Julgamento: CPC/2015. 3. O propósito recursal é definir se a companhia aérea recorrida deve ser condenada a compensar os danos morais supostamente sofridos pelo recorrente, em razão de cancelamento de voo doméstico. 4. Na específica hipótese de atraso ou cancelamento de voo operado por companhia aérea, não se vislumbra que o dano moral possa ser presumido em decorrência da mera demora e eventual desconforto, aflição e transtornos suportados pelo passageiro. Isso porque vários outros fatores devem ser considerados a fim de que se possa investigar acerca da real ocorrência do dano moral, exigindo-se, por conseguinte, a prova, por parte do passageiro, da lesão extrapatrimonial sofrida. 5. Sem dúvida, as circunstâncias que envolvem o caso concreto servirão de baliza para a possível comprovação e a consequente constatação da ocorrência do dano

moral. A exemplo, pode-se citar particularidades a serem observadas: **i) a averiguação acerca do tempo que se levou para a solução do problema, isto é, a real duração do atraso; ii) se a companhia aérea ofertou alternativas para melhor atender aos passageiros; iii) se foram prestadas a tempo e modo informações claras e precisas por parte da companhia aérea a fim de amenizar os desconfortos inerentes à ocasião; iv) se foi oferecido suporte material (alimentação, hospedagem, etc.) quando o atraso for considerável; v) se o passageiro, devido ao atraso da aeronave, acabou por perder compromisso inadiável no destino, dentre outros.** 6. Na hipótese, não foi invocado nenhum fato extraordinário que tenha ofendido o âmago da personalidade do recorrente. Via de consequência, não há como se falar em abalo moral indenizável. 7. Recurso especial conhecido e não provido, com majoração de honorários. (STJ – REsp: 1796716 MG 2018/0166098-4, Relator: Ministra NANCY ANDRIGHI, Data de Julgamento: 27/08/2019, T3 – TERCEIRA TURMA, Data de Publicação: DJe 29/08/2019 RB vol. 661 p. 199).

Outro julgado que disciplinou sobre a mesma questão foi o recurso de apelação, havendo sentença parcialmente procedente, em que desconsiderou o pedido de indenização por danos morais, mas condenou a companhia aérea gol a reembolsar aos autores o percentual de 95% dos valores pagos pelas passagens, com correção monetária calculada com base no INPC, nos termos do caput do artigo 3º, da lei 14.034/2020, e juros de mora legais:

[iii] APELAÇÃO CÍVEL. CONSUMIDOR. AÇÃO INDENIZATÓRIA POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. VOO NACIONAL. PRETENSÃO DE CANCELAMENTO DA VIAGEM E REEMBOLSO INTEGRAL DOS VALORES DESPENDIDOS, EM DECORRÊNCIA DA PANDEMIA DA COVID-19. PARTE RÉ QUE SE RECUSOU AO REEMBOLSO INTEGRAL, CONCORDANDO COM A RESTITUIÇÃO DE APENAS 50% DO VALOR RECEBIDO, COM RESPALDO EM TAC CELEBRADO JUNTO AO MINISTÉRIO DA JUSTIÇA E SEGURANÇA PÚBLICA, À SECRETARIA NACIONAL DO CONSUMIDOR, AO MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL E À ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DAS EMPRESAS AÉREAS, VISANDO ESTABELECE E UNIFORMIZAR AS REGRAS APLICÁVEIS AO CANCELAMENTO DE VOOS NACIONAIS E INTERNACIONAIS EM DECORRÊNCIA DO SURGIMENTO DA PANDEMIA DO COVID-19, E AINDA NA LEI FEDERAL Nº 14.046/20. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA, JULGANDO IMPROCEDENTE O PEDIDO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS, E CONDENANDO A COMPANHIA AÉREA GOL A REEMBOLSAR AOS AUTORES O PERCENTUAL DE 95% DOS VALORES PAGOS PELAS PASSAGENS, COM CORREÇÃO MONETÁRIA CALCULADA COM BASE NO INPC, NOS TERMOS DO CAPUT DO ARTIGO 3º, DA LEI 14.034/2020, E JUROS DE MORA LEGAIS DESDE A CITAÇÃO, DETERMINANDO AINDA O RATEIO DAS DESPESAS PROCESSUAIS, E FIXANDO

HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS DE 10% (DEZ POR CENTO) DO VALOR DA CONDENAÇÃO EM FAVOR DO ADVOGADO DO AUTOR, E DE 10% (DEZ POR CENTO) DO VALOR ATUALIZADO DA CAUSA EM FAVOR DO PATRONO DO RÉU. RECURSO DA PARTE AUTORA, PUGNANDO PELO REEMBOLSO TOTAL E PELOS DANOS MORAIS. RECURSO DA PARTE RÉ, PUGNANDO PELA IMPROCEDÊNCIA DO PEDIDO, OU, SUBSIDIARIAMENTE, PELA REDUÇÃO DOS DANOS MATERIAIS, E AINDA PARA QUE OS JUROS INCIDAM DESDE A DATA DO ARBITRAMENTO OU DA CITAÇÃO. NA LINHA DO PARECER DO MP, **O TAC NÃO VINCULA OS CONSUMIDORES, QUE PODEM PROPOR AÇÕES INDIVIDUAIS, CASO NÃO CONCORDEM COM OS TERMOS DO ACORDO COLETIVO, O QUAL NÃO PODE PREJUDICAR OS INDIVÍDUOS, MAS APENAS OS BENEFICIAR.** A LEI Nº 14.046/20 NÃO FAVORECE O CONSUMIDOR, PARTE MAIS VULNERÁVEL NA RELAÇÃO JURÍDICA, TRANSFERINDO AO MESMO OS RISCOS DE SEU NEGÓCIO (TEORIA DO RISCO DO EMPREENDIMENTO) AO DISPOR QUE A COMPANHIA AÉREA, AO PROCEDER AO REEMBOLSO DOS VALORES DESPENDIDOS COM AS PASSAGENS AÉREAS, PODERÁ APLICAR EVENTUAIS PENALIDADES CONTRATUAIS PELO CANCELAMENTO DA VIAGEM EM DECORRÊNCIA DA PANDEMIA DA COVID-19. NESSA SEARA, SERIA NULA DE PLENO DIREITO A CLÁUSULA CONTRATUAL QUE LIMITA O REEMBOLSO DA QUANTIA PAGA, NA FORMA DO ART. 51, II E III DO CDC. RESSALTE-SE AINDA QUE NA ADI 6341. O PLENÁRIO DO SUPREMO TRIBUNAL FEDERAL (STF), POR UNANIMIDADE, CONFIRMOU O ENTENDIMENTO DE QUE AS MEDIDAS ADOTADAS PELO GOVERNO FEDERAL NA MEDIDA PROVISÓRIA 926/2020 PARA O ENFRENTAMENTO DO NOVO CORONAVÍRUS NÃO AFASTAM A COMPETÊNCIA CONCORRENTE NEM A TOMADA DE PROVIDÊNCIAS NORMATIVAS E ADMINISTRATIVAS PELOS ESTADOS, PELO DISTRITO FEDERAL E PELOS MUNICÍPIOS, INCLUSIVE SOBRE OS EFEITOS ECONÔMICOS DA PANDEMIA, CASO DOS AUTOS, CABENDO À UNIÃO, NO ÂMBITO DA COMPETÊNCIA CONCORRENTE, LEGISLAR SOBRE NORMAS GERAIS (ART. 24, § 1º, DA CRFB/88) E AOS ESTADOS SOBRE NORMAS ESPECÍFICAS, PELO QUE, NA ESTEIRA DO PARECER MINISTERIAL, A LEI Nº 14.046/20 AINDA SERIA FORMALMENTE INCONSTITUCIONAL. NESSE CONTEXTO, **DEVE SER AFASTADA A APLICAÇÃO DO TERMO DE AJUSTAMENTO DE CONDUTA, BEM COMO DA LEI Nº 14.046/20 AO CASO CONCRETO, DEVENDO SER APLICADA A LEI ESTADUAL Nº 8.767/20, E ASSIM DETERMINAR O REEMBOLSO INTEGRAL DOS VALORES DESPENDIDOS PELA PARTE AUTORA COM AS PASSAGENS ADQUIRIDAS, SEM A COBRANÇA DE QUALQUER PENALIDADE.** DE OUTRO VÉRTICE, NÃO RESTARAM CONFIGURADOS OS DANOS MORAIS, EIS QUE OS AUTORES SOMENTE NÃO OBTIVERAM ÊXITO EM REALIZAR O CANCELAMENTO DOS VOOS PORQUE NÃO ACEITARAM AS REGRAS IMPOSTAS PELA COMPANHIA AÉREA, PRETENDENDO O REEMBOLSO INTEGRAL DO VALOR DESPENDIDO COM AS PASSAGENS, SENDO QUE O REEMBOLSO PARCIAL É PREVISTO NA LEI FEDERAL Nº

14.046/20 E EM TERMO DE AJUSTAMENTO DE CONDUTA, QUE SEQUER PREVEEM QUALQUER LIMITAÇÃO QUANTO AO PERCENTUAL DE RESTITUIÇÃO, EMBORA TENHA SIDO AFASTADA SUA APLICAÇÃO PARA SE APLICAR AS DISPOSIÇÕES DA LEI ESTADUAL Nº 8.767/20. ADEMAIS, CONSOANTE SALIENTADO NO PARECER DA PROCURADORIA DE JUSTIÇA, A PANDEMIA ATINGIU A TODOS OS LADOS DAS RELAÇÕES JURÍDICAS E COMERCIAIS, NÃO PODENDO SER IMPUTADO AO RÉU OS SEUS EFEITOS. QUANTO AOS JUROS DE MORA DE 1% A.M. SOBRE O VALOR A SER RESTITUÍDO, ESTES DEVEM INCIDIR A PARTIR DA CITAÇÃO, CONSOANTE ART. 405 DO CC, POR SE TRATAR DE RELAÇÃO CONTRATUAL. DIANTE DA SUCUMBÊNCIA RECÍPROCA, CADA PARTE DEVERÁ PAGAR AO PATRONO DA PARTE ADVERSA O PERCENTUAL DE 20% SOBRE O VALOR DA CONDENAÇÃO, NA FORMA DO ART. 85, § 2º E INCISOS, DO CPC, COM A OBSERVÂNCIA DA GRATUIDADE DE JUSTIÇA DEFERIDA À PARTE AUTORA. PARCIAL PROVIMENTO DOS RECURSOS. (TJ-RJ – APL: 01021851620208190001, Relator: Des(a). SANDRA SANTARÉM CARDINALI, Data de Julgamento: 08/04/2021, VIGÉSIMA SEXTA CÂMARA CÍVEL, Data de Publicação: 12/04/2021).

Também em sede de Recurso de Apelação por sentença de improcedência de indenização por danos morais, o Tribunal entendeu a ausência de comprovação dos danos morais alegados, mantendo a sentença de primeiro grau:

APELAÇÃO – AÇÃO INDENIZATÓRIA – Transporte Aéreo Nacional – Cancelamento de voo – Sentença de improcedência – Apelante postula a reforma do julgado, com condenação da ré em indenização pelos danos morais – Cancelamento em decorrência da pandemia do COVID-19 – **Realocação de passageira** – Medidas extraordinárias adotadas em decorrência da pandemia (Lei 14.034, de 05/08/20) - **Ausência de comprovação dos alegados danos morais** – Sentença mantida – RECURSO DESPROVIDO (TJ-SP – AC: 10130350620208260003 SP 1013035-06.2020.8.26.0003, Relator: Ana Catarina Strauch, Data de Julgamento: 12/04/2021, 37ª Câmara de Direito Privado, Data de Publicação: 12/04/2021).

Recurso Inominado também entendeu por não estarem configurados os danos morais a que alega o Recorrente, por reconhecer motivo de força maior:

RECURSO INOMINADO – CANCELAMENTO DE VOO – LEGITIMIDADE PASSIVA DA CIA AÉREA E DA INTERMEDIÁRIA DOS BILHETES – RESPONSABILIDADE SOLIDÁRIA – PANDEMIA DOO COVID-19 – LEI 14.034 DE 5 DE AGOSTO DE 2020 – reembolso dos bilhetes devidos não de imediato, mas no prazo de 12 meses, contado da data do voo cancelado, observadas a atualização monetária calculada com base no INPC – **Danos morais não configurados – força maior reconhecida** – Artigos

393 e 734 do Código Civil – Recurso parcialmente provido (TJ-SP – RI: 10066538420208260071 SP 1006653-84.2020.8.26.0071, Relator: André Luís Bicalho Buchignani, Data de Julgamento: 26/01/2021, 2ª Turma Cível, Data de Publicação: 26/01/2021).

Em contrapartida, outro julgado também em sede de recurso inominado manteve sentença de primeiro grau em que restou configurado o dano material e moral em virtude de reiterados cancelamentos de voos que se deram em virtude da pandemia da Covid-19.

RECURSO INOMINADO – RESPONSABILIDADE CIVIL – COMPANHIA AÉREA – VIAGEM AO EXTERIOR – DANOS MATERIAIS E MORAIS DECORRIDOS DO CANCELAMENTO REITERADO DE VOOS COMPREENDIDOS – CANCELAMENTOS QUE SE DERAM EM VIRTUDE DA PANDEMIA DO NOVO CORONAVÍRUS – **Inaplicabilidade da Lei 14.034, de 2020 no tocante à forma de reembolso, uma vez que a companhia aérea não cumpriu com a regra prevista no artigo 3º, § 2º, da referida lei – Dano material e moral configurados** – Razoabilidade do montante arbitrado em Primeiro Grau a título de dano moral (R\$ 2.000,00) dadas as circunstâncias fáticas – Recurso a que se nega provimento. (TJ-SP – RI: 10047063720208260348 SP 1004706-37.2020.8.26.0348, Relator: Mariana Silva Rodrigues Dias Toyama Steiner, Data de Julgamento: 17/12/2020, 3º Turma Recursal Cível, Data de Publicação: 17/12/2020).

O Tribunal de Justiça de São Paulo reconheceu que embora a falha na prestação de serviço esta não deu ensejo a ofensa moral e sim ao mero dissabor do cotidiano em sociedade.

JUSTIÇA GRATUITA – Elementos suficientes à concessão do pedido – Benefício deferido. RESPONSABILIDADE CIVIL – TRANSPORTE AÉREO – REEMBOLSO – DANO MORAL – Hipótese dos autos que restou incontroverso que **houve reembolso parcial, decorrente de cancelamento de voo durante a pandemia do COVID-19, em desacordo com a Lei nº 14.034 de 05/08/2020** – Falha na prestação de serviços, todavia, que não ensejou ofensa moral – **Mero dissabor, próprio da vida em sociedade, considerando-se, ainda, o atual momento de crise sanitária – Dano moral não configurado** – Sentença mantida – Recurso desprovido. (TJ-SP – AC: 10210359520208260002 SP 1021035-95.2020.8.26.0002, Relator: Vicentini Barroso, Data de Julgamento: 26/11/2020, 15ª Câmara de Direito Privado, Data de Publicação: 26/11/2020).

Por última análise, jurisprudência também do Tribunal de Justiça de São Paulo considerou o dever de prestação de assistência material, devendo os valores

a título de alimentação a estadia serem restituídos. Contudo, desconsiderou qualquer abalo moral.

TRANSPORTE AÉREO – RESPONSABILIDADE CIVIL – INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS – Cancelamento de voo em decorrência da pandemia do COVID-19 – Fato que caracteriza força maior e exclui a responsabilidade da transportadora, nos termos dos artigos 734 e 737, ambos do Código Civil – Reembolso dos valores das passagens que deve observar o estatuído na Lei nº 14.034, de 5 de agosto de 2020 – Cancelamento do voo que não afasta o dever de prestação de assistência material, nos termos da Resolução nº 556/2020, da ANAC e art. 256, § 3º, da Lei nº 7.565/1986 (Código da Aeronáutica), incluído pela Lei nº 14.034, de 5 de agosto de 2020 – Valores relativos a alimentação e estadia que devem ser restituídos – Recurso parcialmente provido. (TJ-SP – AC: 10264176920208260002 SP 1026417-69.2020.8.26.0002, Relator: Vicentini Barroso, Data de Julgamento: 29/10/2020, 15ª Câmara de Direito Privado, Data de Publicação: 29/10/2020).

Diante dos julgados que se observam acima, é possível notar que os tribunais são praticamente unânimes em não reconhecer os danos morais sofridos pelo consumidor em sede das consequências advindas do cenário de pandemia, em que a parte mais vulnerável está no polo de quem consome o serviço.

3 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente estudo vislumbrou propiciar, a partir da análise acerca dos institutos afetados pela pandemia, um diálogo sobre as consequências das adaptações em decorrência da COVID-19, visando abrandar os prejuízos, e o real efeito gerado às partes, principalmente às mais hipossuficientes da relação consumerista, que se encontram em desvantagem.

Por todo exposto, pautando o objetivo do estudo na análise da Lei nº 14.034/20, e seus limites, o que se extrai do texto legal é que este não contemplou, de forma razoável e igualitária, os interesses dos consumidores e fornecedores. É indiscutível que o cenário de pandemia global tem considerável impacto na indústria da aviação civil, e a Lei nº 14.034/20 é uma das principais medidas de auxílio estatal para o enfrentamento da crise financeira que surge como consequência.

Aproveitou-se um momento excepcional para contemplar outros temas e, por consequência, atender a outros interesses. Assim, os ônus da inexecução dos contratos celebrados com as empresas de aviação civil em decorrência de cancelamento em razão da pandemia, não podem ser transferidos integralmente ao consumidor.

Muito embora as normas do Código de Defesa do Consumidor estejam resguardadas pela Constituição Federal, por muitas vezes acabam sendo mitigadas por medidas provisórias, como as apresentadas neste estudo. Por fim, tem-se que o judiciário brasileiro vem tentando adaptar as leis civis à atual conjuntura que o mundo perpassa e as consequências deixadas pela pandemia.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Fabrício Bolzan de. **Direito do consumidor esquematizado**. 10. ed. São Paulo: Saraiva, 2022.

BRASIL, **Lei nº 7.565, de 19 de dezembro de 1986**. Brasília/DF, 1986. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l7565compilado.htm. Acesso em: 19 jan. 2023

BRASIL, **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Brasília/DF, Senado Federal, 1988. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm. Acesso em: 20 jan. 2023

BRASIL, **Lei Nº 8.078, de 11 de setembro de 1990**. Brasília/DF, Senado Federal. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078compilado.htm. Acesso em: 13 jan. 2023

BRASIL, **Lei Nº 14.034, de 5 de agosto de 2020**. Brasília/DF, Senado Federal. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2020/lei/l14034.htm. Acesso em: 11 jan. 2023

BRASIL, **Medida Provisória nº 925, de 18 de março de 2020**. Brasília/DF, 2020. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2020/mpv/mpv925.htm. Acesso em: 14 jan. 2023

BRASIL, **Medida Provisória nº 948, de 8 de abril de 2020**. Brasília/DF, 2020. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2020/mpv/mpv948.htm. Acesso em: 12 jan. 2023

BRASIL, **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>. Acesso em: 11 jan. 2023

BRASIL, **Portaria nº 356, de 11 de março de 2020**. Ministério da Saúde. Disponível em: <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/portaria-n-356-de-11-de-marco-de-2020-247538346>. Acesso em: 11 jan. 2023

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Vigilância em Saúde. **BOLETIM EPIDEMIOLÓGICO ESPECIAL Doença pelo Novo Coronavírus – COVID-19**. Brasília: Semana epidemiológica 18/2022.

COSTA, Judith Martins. **A boa-fé no direito privado: Critérios para a sua aplicação**. 2º ed. Saraiva Jur, 2018.

LOBO, Fabíola Albuquerque; JÚNIOR, Marcos Ehrhardt; FILHO, Rodolfo Pamplona. **Boa-fé e sua aplicação no direito brasileiro**. 2º ed. Editora Fórum, 2018.

MACIEL, Leanderson de Moura. **Consequências da Covid-19 na Aviação Civil brasileira**. Monografia. Universidade do Sul de Santa Catarina, 2021.

MORAIS, Ezequiel. **A Boa-fé objetiva pré-contratual**. 2º ed. Revistas dos Tribunais, 2021.

NUNES, Rizzatto. **Manual de Direito do Consumidor**. 2. ed. Editora Juspodivm, 2022.

PINGUELLI, Leonardo Ribeiro. **A pandemia da Covid-19 e as companhias aéreas brasileiras**. Monografia. Universidade Católica do Rio de Janeiro, 2021, 161p.

SQUEFF, Tatiana Cardoso; D'AQUINO, Lúcia Souza; MUCELIN, Guilherme. **O DIREITO EM TEMPOS DE CRISE: impactos da Covid-19 nas relações sociojurídicas**. Curitiba: Editora SRV, 2020.

TARTUCE, Flávio; NEVES, Daniel Amorim Assumpção. **Manual de Direito do Consumidor - Direito Material e Processual**. 1. ed. - Volume Único, Editora Método. 2022.

Chaplin - **Vida e Pensamentos**, Martin Claret, 1997