

UNIVERSIDADE FEDERALEAL DE OURO PRETO

Escola de Direito, Turismo e Museologia

Departamento de Direito

CLARA DE MOURA PEIXOTO

**AS ADAPTAÇÕES CONTRATUAIS CONSUMERISTAS DIANTE DA PANDEMIA
DE COVID-19: uma análise dos impactos causados nos contratos de prestação de
serviços aeroviários.**

Ouro Preto

2022

CLARA DE MOURA PEIXOTO

**AS ADAPTAÇÕES CONTRATUAIS CONSUMERISTAS DIANTE DA PANDEMIA
DE COVID-19: uma análise dos impactos causados nos contratos de prestação de
serviços aeroviários.**

Monografia do curso de Direito da Universidade Federal de Ouro Preto, apresentada na disciplina de Monografia Jurídica –DIR 685, como requisito parcial para a obtenção do título de bacharel em Direito.

Orientador: Prof.º Ms. Fabiano César Rebutzi Guzzo.

Coorientadora: Ana Laura Marques Gervásio.

Ouro Preto

2022



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DE OURO PRETO
REITORIA
ESCOLA DE DIREITO, TURISMO E MUSEOLOGIA
DEPARTAMENTO DE DIREITO



FOLHA DE APROVAÇÃO

Clara de Moura Peixoto

As adaptações contratuais consumeristas diante da pandemia de COVID-19: uma análise dos impactos causados nos contratos de prestação de serviços aeroviários.

Monografia apresentada ao Curso de Direito da Universidade Federal de Ouro Preto como requisito parcial para obtenção do título de Bacharel em Direito

Aprovada em 13 de Janeiro de 2022

Membros da banca

Professor Mestre Fabiano César Rebuzzi Guzzo - Orientador (Universidade Federal de Ouro Preto)

Professor Mestre Edvaldo Costa Pereira Júnior - (Universidade Federal de Ouro Preto)

Professora Doutora Beatriz Schettini - (Universidade Federal de Ouro Preto)

Fabiano César Rebuzzi Guzzo, orientador do trabalho, aprovou a versão final e autorizou seu depósito na Biblioteca Digital de Trabalhos de Conclusão de Curso da UFOP em 16/01/22



Documento assinado eletronicamente por **Fabiano Cesar Rebuzzi Guzzo, PROFESSOR DE MAGISTERIO SUPERIOR**, em 16/01/2022, às 22:07, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.ufop.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **0268795** e o código CRC **E889796C**.

Referência: Caso responda este documento, indicar expressamente o Processo nº 23109.000600/2022-89

SEI nº 0268795

R. Diogo de Vasconcelos, 122, - Bairro Pilar Ouro Preto/MG, CEP 35400-000
Telefone: 3135591545 - www.ufop.br

RESUMO

Tendo em vista a necessidade de analisar as mudanças e adaptações ocorridas nos contratos consumeristas diante da pandemia da Covid-19, principalmente no que tange a relação entre as empresas aeroviárias e os consumidores de passagens aéreas. Pesquisa-se de início as mudanças sofridas na legislação civil temporariamente, após, de uma forma geral as relações contratuais regidas pelo CDC, frisando a função social dos contratos, principalmente no que tange o direito ao arrependimento em compras de passagens aéreas. Mais adiante, no foco da pandemia, realiza-se uma pesquisa sobre os desdobramentos causados pelas novas leis e medidas provisórias no que tange a remarcações de passagens, devolução de valores e danos morais. Por fim, o impacto que isso gerou e vem gerando na sociedade brasileira. Realiza-se, então, uma pesquisa teórica e qualitativa, a partir da análise de conteúdos publicados e doutrina, possibilitando uma compreensão acerca do tema. Diante disso, verifica-se que as mudanças na legislação, vieram com o intuito de mitigar os impactos econômicos, principalmente visando proteger o sustento econômico das empresas aéreas, ao mesmo passo que acaba por dificultar o consumidor a alcançar seus direitos já conquistados e positivados.

Palavras-chave: Pandemia. Covid-19. Direito do Consumidor. Contratos. ANAC. Termo de Ajuste de Conduta. Passagens Aéreas. Lei da Pandemia 14.010 de 2020. Lei nº 14.034 de 5 de agosto de 2020.

ABSTRACT

In view of the need to analyze the changes and adaptations that occurred in consumer contracts in view of the Covid-19 pandemic, especially with regard to the relationship between airline companies and airline ticket consumers. We initially research the changes in civil legislation temporarily, then, in general, the contractual relations governed by the CDC, emphasizing the social function of the contracts, especially with regard to the right to regret in purchases of airline tickets. Further on, in the focus of the pandemic, research is carried out on the consequences caused by the new laws and provisional measures regarding ticket rebooking, refunds and moral damages. Finally, the impact that this has generated and is generating in Brazilian society. A theoretical and qualitative research is then carried out, based on the analysis of published content and doctrine, enabling an understanding of the subject. Therefore, it appears that the changes in legislation came with the aim of mitigating the economic impacts, mainly aiming to protect the economic livelihood of the airlines, at the same time that it ends up making it difficult for the consumer to achieve their rights already conquered and affirmed

Keywords: Pandemic. Covid-19. Consumer Law. Contracts. ANAC. Conduct Adjustment Term. Airline tickets. Pandemic Law 14,010 of 2020. Law No. 14,034 of August 5, 2020.

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	5
2	O CONTEXTO VIVIDO EM 2020 NO BRASIL.....	7
2.1	O surgimento do vírus.....	8
2.2	Lei da Pandemia 14.010 de 2020	10
2.3	Lei nº 14.034 de 5 de agosto de 2020.....	14
3	DA TUTELA LEGAL DAS RELAÇÕES CONTRATUAIS CONSUMERISTAS	18
3.1	Princípio da função social do contrato	19
3.2	O direito de arrependimento nos contratos de consumo	20
3.3	A estipulação dos preços das passagens aéreas	24
4	AS ALTERAÇÕES NA RELAÇÃO CONTRATUAL ENTRE EMPRESAS AÉREAS E PASSAGEIROS, A PARTIR DE 2020.	28
4.1	Alterações nas normas – Resoluções ANAC, Medidas Provisórias, Termo de Ajuste de Conduta e Lei.....	29
4.1.1	<i>Do posicionamento do Ministério Público Federal.....</i>	<i>30</i>
4.1.2	<i>TAC – Termo de Ajustamento de Conduta.....</i>	<i>33</i>
4.2	Efetividade das alterações	35
4.3	As consequências sofridas pelo consumidor	36
4.3.1	<i>Do esforço para comprovar o dano moral.....</i>	<i>37</i>
4.3.2	<i>Da Lei 14.034 – artigo 3º.....</i>	<i>39</i>
5	CONSIDERAÇÕES FINAIS	41
	REFERÊNCIAS	42

1 INTRODUÇÃO

As questões a serem abordadas na presente monografia partem da necessidade do estudo das adaptações contratuais consumeristas diante da pandemia de Covid19, principalmente no que tange as relações entre empresas aéreas e consumidores de passagens desse ramo.

Parte-se da análise dos direitos positivados pela Constituição Federal, bem como o Código de Defesa do Consumidor, a Resolução 400 da ANC e Leis 14.010 e 14.034 de 2020, que cuidaram de legislar as relações civis na pandemia.

Para a realização desse estudo, valeu-se de uma perspectiva interdisciplinar de pesquisa teórica, com cunho qualitativo, do tipo análise de conteúdo, possibilitando uma compreensão jurídica que, a partir de uma abordagem hipotético-dedutiva, viabiliza a compreensão da importância dos objetos estudados à qualidade das relações contratuais consumeristas, principalmente no âmbito da relação entre transportadoras aéreas e consumidores de passagens. Além disso, compreende-se a necessidade de cumprir com os fundamentos básicos do direito, quanto a proteção dos direitos da dignidade humana, para que haja uma relação equilibrada e justa entre os dois polos da relação anteriormente citada.

Planeja-se aqui explicar as referidas adaptações na *legis*, a fim de gerar um pensamento crítico sobre a aplicação destas. Essa necessidade surge diante da alta demanda de consumidores com problemas em relação ao fornecimento do serviço aeroviário, que sempre existiu, e agora mais que nunca, vem aumentando exponencialmente em decorrência das consequências geradas pela pandemia. Observa-se na lei que alguns direitos já positivados em favor da parte hipossuficiente da relação, vem sendo colocados a prova com as referidas alterações. Surgiram dificuldades impostas ao consumidor, de maneira que chega a induzi-lo a optar pelo caminho que, por coincidência ou não, é mais favorável às grandes empresas aéreas.

Para isso utilizamos de uma estruturação do trabalho em três capítulos. Partindo de uma abordagem acerca do advento da pandemia de Covid-19, as resoluções dos tribunais visando abrandar sua propagação e as do Conselho Nacional de Justiça visando uniformiza-las para mitigação da insegurança jurídica que foi gerada a partir da tomada de atos díspares, além de uma breve explicação sobre a Lei 14.010/20 a “Lei da Pandemia”.

Em segundo momento, aprofundando na Lei 14.034/2020 que é resultado da Medida Provisória nº 925, mais conhecida como MP do transporte aéreo. Após, realiza-se um apanhado panorâmico das tuteladas relações contratuais, principalmente quanto ao Princípio da Função Social do Contrato, o direito de arrependimento nos contratos de consumo e por fim, a estipulação dos preços das passagens aéreas. Ao fim, são expostas as alterações que fato ocorreram na relação contratual entre empresas aéreas e passageiros, a partir de 2020. Tratando dos impactos e consequências que a crise sanitária gerou à essa relação.

Deve-se ter em mente se tratar de assunto atual, uma vez que a pandemia continua a assolar todo o mundo. Assim, as conclusões desse trabalho não são definitivas, diante da complexidade e latência dos conteúdos abordados. O que se extrai é uma análise qualitativa da maneira como vem sendo aplicado o direito durante essa situação excepcional, visando contribuir com os debates sobre o tema.

2 O CONTEXTO VIVIDO EM 2020 NO BRASIL

Em princípio, faz-se de suma importância introduzir o que aconteceu no ano de 2020 no mundo. Uma pandemia, que segundo o dicionário brasileiro se entende como a disseminação de uma doença que alcança o mundo todo. Isso ocorre quando há uma epidemia em uma região, mas que se espalha globalmente, atingindo todo o planeta (Dicio, Novembro 2021).

O COVID-19, originado na China, se espalhou rapidamente por todo o mundo, gerando uma grande insegurança e instabilidade em todas as pessoas. Nesse momento, não se sabia ao certo o alcance do vírus, sua capacidade letal, a forma de contágio... Enfim, não se tinha informação alguma à respeito.

Esse momento pandêmico exigiu dos órgãos reguladores uma atitude rápida e eficiente, para mitigar os impactos sociais causados pelo contágio do vírus. O teletrabalho, formato extremamente novo de trabalho em nosso ordenamento jurídico, se tornou uma regra. Todo trabalho que poderia ser realizado em casa, foi direcionado a este formato de labuta.

Apenas os trabalhadores do serviço essencial foram liberados para transitar livremente, claro, seguindo todas as ordens sanitárias estabelecidas pela OMS.

No ensejo, trazendo para o âmbito do direito, desde março de 2020, foram mais de 20 atos normativos específicos para enfrentar a pandemia, começando pela Resolução CNJ de número 313, que instituiu o regime de plantão extraordinário com atendimento remoto nos órgãos do Judiciário. Tal medida foi adotada pelo Conselho no dia 19 de março, um dia após o decreto legislativo que declarou a situação de calamidade pública e a necessidade de distanciamento social.

De acordo com o próprio endereço eletrônico do Conselho Nacional de Justiça, a partir dessa norma o CNJ passou a uniformizar o funcionamento da justiça, adotando uma diretriz única de atuação para todos órgãos em prol da prevenção do contágio pela Covid-19.

O que ocorreu primeiramente como uma medida instantânea, foi a interrupção dos trabalhos presenciais e dos prazos processuais, preservando a saúde da população e dos profissionais de todo o judiciário. Conforme o passar dos dias, foi realizada uma avaliação da capacidade de tramitação virtual de processos, respeitando as especificidades geográficas e epidemiológicas ao redor do país, os prazos processuais foram retomados

pouco a pouco. Apenas em abril de 2020, dos processos virtuais e, em maio de 2020, das ações que ainda corriam em meio físico, conforme a Resolução n. 314.

De forma complementar e em consonância com o CNJ, a Corregedoria Nacional de Justiça editou várias normas para garantir o funcionamento remoto dos cartórios em todas as localidades frente a necessidade de distanciamento social.

O que de fato ocorreu, foi que todos os ramos do Direito Civil foram atingidos, sem que a legislação estivesse adequadamente preparada para esse momento de caos instaurado pela pandemia.

Além dos esforços desempenhados pelo CNJ e pela Corregedoria, os legisladores também se ocuparam em publicar uma Lei que tratasse de soluções emergenciais e transitórias ao ordenamento jurídico, para de uma forma geral, regular impactos da pandemia no âmbito das relações jurídicas privadas.

Em junho de 2020 foi publicada a Lei que dispõe sobre o Regime Jurídico Emergencial e Transitório das relações de Direito Privado (RJET), a qual tratou de regulamentar o direito privado durante esse período de crise sanitária.

A Lei citada acima não pretende estabelecer nenhuma regra permanente, não objetiva revogar nada. Contende em apenas suspender normas que se mostrem incompatíveis com o período excepcional de turbulência social, econômica e pessoal causada pela pandemia da Covid-19, como traz em seu artigo 2º.

2.1 O surgimento do vírus

Aprofundando mais no cenário de pandemia, o vírus causador da doença COVID-19 se originou, segundo a OMS, em um mercado de frutos do mar e pescados na cidade de Wuhan, na China. A descoberta do agente patógeno se deu no dia 31 de dezembro de 2019, e até então, acredita-se que o vírus surgiu de alguma espécie de morcego ou pangolim, hospedeiro do vírus e que são usualmente servidos como forma de alimentos na China (SANAR, 2020).

Segundo dados do Ministério da Saúde, no Brasil, o primeiro caso a ser diagnosticado foi em São Paulo, no dia 26 de fevereiro de 2020, enquanto que a primeira morte veio a ocorrer no dia 12 de março do mesmo ano, também na capital paulista (BRASIL, 2021).

Atualmente o mundo já se encontra a um ano e cinco meses vivendo em pandemia, onde os números de infectados já ultrapassou a marca de 22.184.824, e o número de mortos confirmados pelo governo federal é de 616.691.

No dia 7 de fevereiro de 2020 foi publicado no diário oficial da união a Lei 13.979/2020 a qual dispunha sobre as medidas para o enfrentamento da emergência de saúde pública em decorrência do surto ocorrido pela alta disseminação do vírus.

Em agosto de 2020 houveram alterações na Lei referida acima, pela Lei 14.035/2020, alterações essas que auxiliam o administrador a gerir os recursos públicos durante a pandemia.

Em decorrência disso, o Ministério da Saúde publicou em março de 2020 a portaria de número 356, o qual estabeleceu medidas para que fossem mitigados os danos já causados e os que ainda venham a acontecer. A partir dessa portaria, por meios de decretos, cada estado ou município passou a regulamentar suas próprias medidas de prevenção e combate, o que acabou por ocasionar uma disparidade entre as ações ao longo de todo o território brasileiro. Todo esse cenário inédito gerou um impacto social notável, principalmente nas relações consumeristas de uma maneira geral. O trabalho não essencial foi transformado em trabalho remoto, acarretando no fechamento de diversos estabelecimentos comerciais.

O ensino do infantil ao superior, passou a ser lecionado de forma completamente remota, afim de reduzir o volume de circulação de pessoas.

Outro cenário que se desenvolveu com a pandemia, e mexeu consideravelmente com a economia do Brasil foi o fechamento das fronteiras. Com receio do contágio do vírus, a maioria dos países fecharam suas fronteiras, fazendo com que nenhum estrangeiro conseguisse adentrar em seu território pátrio.

As empresas aéreas de todo o mundo sofreram um grande impacto com isso, pois milhares de passagens foram canceladas e a demanda para reagendamento aumentou exponencialmente, tanto para fora do país, quanto para viagens nacionais.

No Brasil não foi diferente, segundo o site da ANAC, as três empresas aéreas brasileiras com mais participação de mercado — Gol, Latam e Azul — tiveram prejuízo de R\$ 6,2 bilhões neste 2º trimestre. O resultado corresponde a uma margem líquida negativa de 399,6%, ante lucro líquido de R\$ 191,8 milhões obtido no mesmo período de 2019 (ANAC, 2021).

Segundo o órgão regulador, esse foi o resultado líquido com maior impacto negativo obtido em um trimestre pelas empresas de toda a série histórica, iniciada em 2015.

2.2 Lei da Pandemia 14.010 de 2020

Nesse ponto, em se tratando do impacto causado pela pandemia no Brasil, faz-se de suma importância aprofundar na lei a qual o título se refere, pois esta institui o regime jurídico transitório de direito privado, criado para aferir mudanças transitórias em detrimento da situação emergencial que o país sofrera.

O Senado Federal, a partir do Projeto de Lei 1.179/2020, visando regulamentar o Regime Jurídico Emergencial e Transitório das relações jurídicas de Direito Privado (RJET) no período da pandemia do coronavírus (Covid-19), propôs a lei 14.010/20, conhecida como lei da pandemia, que foi promulgada pelo Presidente da República em 10 de junho de 2020.

Civilistas, como Marília de Ávila e Silva Sampaio, apoiaram os parlamentares, especialistas em diversas áreas do Direito Civil auxiliaram na elaboração do instrumento legal acima referido. A nova lei temporária abarca diversos ramos do direito, desde o direito contratual, até sucessões. A alegação que se traz no ensejo dessa lei, é a de que foi a tentativa mais objetiva de mitigar ao máximo os possíveis danos, além de reduzir os impactos nas relações jurídicas, gerados pela pandemia (GAGLIANO, 2020).

Com a nova lei brasileira, algumas mudanças impactaram de maneira considerável o rumo da jurisprudência, tendo essa que se adaptar ao novo cenário.

Uma das mudanças imediatas, foi a suspensão dos prazos de prescrição e decadência, diante da dificuldade de acesso ao judiciário. O legislador pretendeu, tendo em vista a grave situação socioeconômica desencadeada pela pandemia, obstar o transcurso do prazo prescricional, visando, com isso, resguardar os interesses dos credores em geral.

Sendo assim, ficaram impedidos ou suspensos os prazos prescricionais para se formular pretensão em juízo, o que se explica pelas dificuldades de variada ordem derivadas da pandemia, inclusive com reflexo na rotina de trabalho dos Tribunais.

Nessa toada, Rodrigo Mazzei e Bernardo de Azevedo ponderam que, tendo em vista a ausência do advogado como sendo um prestador de serviço essencial à época, a

advocacia privada esteve sujeita às restrições de quarentena e isolamento social eventualmente impostas pelo Poder Público (MAZZEI e AZEVEDO, 2020).

Dessa forma, é possível afirmar que, a depender das medidas impostas pelo Poder Público em determinada região, haverá sim justo motivo que impedirá a parte e o advogado de distribuírem ações judiciais antes do término do prazo prescricional.

A própria adoção de providências para viabilizar o ajuizamento de uma ação judicial nesse período excepcional ficou comprometida, como reunir documentos, obter certidões, contratar profissionais, como peritos e advogados por exemplo. Para tais diligências, havia a necessidade de deslocamento para repartições públicas e privadas, o que era inviável em virtude do fechamento de estabelecimentos por atos dos governos locais ou, no mínimo, era desaconselhável por força de imperativos de cautela para evitar a contaminação viral.

Também foram criadas novas regras sobre as assembleias das pessoas jurídicas de direito privado, pois em se tratando do risco iminente de contágio, não seria plausível que estas continuassem sendo realizadas de forma presencial.

Em seu 5º artigo, a Lei expõe que as assembleias tem autorização para serem realizadas, desde que via meios eletrônicos.

Art. 5º A assembleia geral, inclusive para os fins do art. 59 do Código Civil, até 30 de outubro de 2020, poderá ser realizada por meios eletrônicos, independentemente de previsão nos atos constitutivos da pessoa jurídica.

Trata-se de uma previsão importante, que respeita as diretrizes sanitárias, e afasta eventual nulidade pela ausência de observância de requisito formal consistente no prego e encontro presenciais (GAGLIANO, 2020).

Ainda na Lei 14.010 de 2020, foi instituída a necessidade de rescisão, resolução e revisão de contratos afetados pela pandemia, principalmente no que tange à valores de alugueis e a forma de cobrança da fatura de energia pelas concessionárias. Tendo em vista o desequilíbrio econômico que boa parte da população se encontrava, fez-se necessária a revisão de algumas cláusulas contratuais, veja o que diz a jurisprudência do TJMG:

APELAÇÃO CÍVEL - AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER - CEMIG - REVISÃO TEMPORÁRIA DO CONTRATO - PANDEMIA - FORÇA MAIOR CARACTERIZADA - FATURAMENTO PELA ENERGIA EFETIVAMENTE UTILIZADA.

Comprovada nos autos a ocorrência de alteração substancial na realidade das partes, decorrente da pandemia Covid-19, deve ser mantida a sentença que determinou o reequilíbrio momentâneo do contrato de fornecimento de energia elétrica, de modo a dividir os efeitos negativos do evento de maneira equânime.

(TJMG - Apelação Cível 1.0000.20.455055-2/003, Relator(a): Des.(a) Alexandre Santiago, 8ª CÂMARA CÍVEL, julgamento em 05/08/2021, publicação da súmula em 10/08/2021)

EMENTA: APELAÇÃO CÍVEL - CONTRATO DE LOCAÇÃO EM "SHOPPING CENTER" - EXCLUSÃO DA MULTA POR RESCISÃO ANTECIPADA - PANDEMIA - COVID-19 - TEORIA DA IMPREVISÃO E ONEROSIDADE EXCESSIVA - FATO DO PRÍNCIPE - REVISÃO DO VALOR DA PENALIDADE - POSSIBILIDADE.

Sabe-se que em razão da pandemia ocasionada pelo coronavírus (Covid-19) o poder público editou normas limitando o exercício da atividade econômica com determinação de fechamento de diversos estabelecimentos comerciais, como o caso do autor, locatário.

O Código Civil estabelece a possibilidade de revisão ou rescisão contratual por fato superveniente diante de uma imprevisibilidade somada a onerosidade excessiva, quando preenchidos os requisitos a saber: a) a existência de um contrato comutativo de execução continuada; b) alteração radical das condições econômicas; c) onerosidade excessiva para um dos contraentes e d) imprevisibilidade e extraordinariedade das mencionadas alterações.

Tendo sido evidenciadas tais circunstâncias no caso concreto, deve ser acolhido o pedido de redução da prestação devida, uma vez que o réu/apelado também sofreu severo impacto em razão dos fatos supervenientes.

Recurso da parte autora ao qual se dá parcial provimento. (TJMG - Apelação Cível 1.0000.21.039872-3/001, Relator(a): Des.(a) Lílian Maciel, 20ª CÂMARA CÍVEL, julgamento em 21/07/2021, publicação da súmula em 22/07/2021)

Essa possibilidade de revisão contratual cumpre com o princípio do equilíbrio contratual prescrito no Código de Defesa do Consumidor. O princípio do equilíbrio contratual visa a proteção da parte mais fraca da relação contratual consumerista, colocando em situação de equilíbrio pessoas social e economicamente distintas, de forma que a revisão será cabível por simples ocorrência de onerosidade excessiva.

Sendo a pandemia um cenário de extrema vulnerabilidade, principalmente no que tange a parcela mais pobre da população, é necessário que sejam feitas as revisões.

A lei também estabeleceu regras às relações de consumo como *e-commerce* e sistema de entrega domiciliar (*delivery*). Durante a pandemia houve um aumento expressivo do consumo pela internet, tanto de produtos essenciais quanto de produtos supérfluos.

Em seu 8º artigo, a Lei suspende a aplicação do artigo 49 do Código de Defesa do Consumidor, no que tange produtos de consumo imediato e medicamentos. Importante ressaltar que essa norma não se aplica a produtos entregues com vícios.

Fora vedada também, a concessão de liminar para desocupação de imóveis urbanos, pois sendo a recomendação principal dos órgãos de saúde, ficar em casa, em nada seria coerente impor a desocupação destes imóveis.

Caso contrário, pessoas ficariam desabrigadas, tendo que recorrer à ajuda de voluntários e atos de solidariedade nas ruas, ficando estas pessoas sujeitas à contaminação do vírus, posteriormente se transformando em possíveis vetores.

Dentre outros exemplos das transformações decorrentes da Lei, fora determinado o cumprimento de prisão civil por dívida alimentícia exclusivamente sob a modalidade domiciliar e, por fim, suspendeu o prazo legal para abertura de sucessões.

O que tranquiliza os estudiosos do direito é que as referidas disposições são apenas transitórias, ou seja, não revogam ou modificam qualquer legislação vigente anteriormente. Pablo Gagliano e Carlos de Oliveira (2020), em seu artigo “Comentários à Lei da Pandemia – Análise detalhada das questões de Direito Civil e Direito Processual Civil” expõem:

De um lado, a Lei do RJET não modifica nenhum dispositivo do Código Civil nem de nenhuma outra lei. Por quê? Isso foi proposital. A referida lei não pretende estabelecer nenhuma regra permanente, não objetiva revogar nada. Colima, apenas, suspender normas que se mostrem incompatíveis com o período excepcional de turbulência social, econômica e pessoal causada pela pandemia da Covid-19. É o que diz o art. 2º. Portanto, a primeira diretriz da Lei da Covid-19 é a de que suas normas se endereçam apenas a fatos jurídicos “aturdidos” com o caos socioeconômico causado pela pandemia. De outro lado, a segunda diretriz é a de que o RJET tem uma data inicial bem precisa: 20 de março de 2020, data do Decreto Legislativo nº 6. Di-lo textualmente o parágrafo único do art. 1º. A ideia é que, a partir daí, haveria uma presunção absoluta de que as rebordosas que agitavam as relações de Direito Privado provinham da pandemia. O legislador escolheu esse marco porque, com o referido decreto, o Parlamento – que é a Casa do Povo e dos Estados – reconheceu a notoriedade da desordem causada pelo irrequieto vírus, a ponto de autorizar flexibilizações orçamentárias na forma do art. 65 da LRF (p. 5)

Desta forma, a RJET apenas suspende as normas que não são compatíveis com o período vivido atualmente, não se tratando de modificação definitiva de nenhuma lei. Conforme a sociedade for voltando a viver em sua normalidade, o que não couber mais a aplicação, será revogado, voltando assim às antigas normas preexistentes.

No ensejo, insta salientar que as mudanças não ocorreram somente nessas limitadas alterações citadas acima, mas também implicou em modificações no âmbito aviário. Em agosto de 2020 o Congresso Nacional dispôs sobre as medidas emergenciais para a aviação civil brasileira em razão da pandemia da Covid-19 através

da Lei 14.034/2020, alterando as Leis 7.565/1986, 6.009/1973, 12.462/2011, 13.319/2016, 13.499/2017 e a Lei 9.85/1999.

O presente estudo se atém à Lei de agosto de 2020 citada acima, tendo em vista as alterações nas regras aeroviárias, o que gerou consequências diretas ao consumidor brasileiro. Indaga-se aqui, a efetividade dessa lei, bem como o objetivo final dessas mudanças.

2.3 Lei nº 14.034 de 5 de agosto de 2020.

Neste ponto, faremos exclusivamente a análise da Lei 14.034/20, resultado da Medida Provisória 925, mais conhecida como MP do transporte aéreo. A princípio, o foco da MP era disciplinar o reembolso e a remarcação de passagens de voos cancelados durante a pandemia, sem extremar a solução que viesse a ser idealizada.

Iniciaremos pelo artigo 4º da Medida Provisória, que virou o art. 4º da Lei 14.034/20 e incluiu o art. 251-A no CBA, cuja redação diz que a partir do momento em que foi promulgada, a indenização pelo dano moral e material causado pela má prestação dos serviços aeroviários deverão ser efetivamente comprovados nos autos. Não sendo mais presumido o dano pela falha da empresa aérea aos passageiros, ou expedidores, ou destinatários da carga.

De acordo com o relator, Senador Eduardo Gomes (MDB-TO), a Medida Provisória tem o objetivo de promover alívio imediato no fluxo de caixa das empresas do setor de aviação civil. Segundo ele, com a crise gerada pelo coronavírus, a demanda por voos domésticos caiu 93% e a de voos internacionais, 98%.

Não se nega que o setor da aviação civil seja um dos mais atingidos, porém, sabemos que a perda de receita (admitindo-se os patamares indicados acima) não implica na mesma proporção em redução similar de despesa, ou seja, haverá um déficit no caixa das empresas. Todavia, o que se vê, na verdade, é a proteção desarrazoada destes prestadores de serviços e em detrimento dos consumidores, que também estão sendo tão ou mais impactados pelas consequências da pandemia do que os fornecedores. Ou, dito de outro modo, o que se vê é a proteção destes fornecedores às custas de um sacrifício desproporcional dos consumidores (QUARESMA, 2020).

A redação original da MP em tela, já tratava da questão acima discorrida, de forma enviesada, na medida em que instituía uma espécie de moratória às empresas aéreas em relação aos seus consumidores. Tanto que estipulavam um prazo para a

devolução dos valores pagos por um serviço não prestado, mas nada mencionava sobre a necessária correção dessa quantia, o que, de início, já acarretava um prejuízo ao consumidor.

Quanto a esse ponto, podemos dizer que foi corrigido, mas ao custo da inclusão de outros tantos assuntos que nada têm a ver com os efeitos ou reflexos da pandemia. Como citado anteriormente, a inserção do artigo 251-A no Código Brasileiro Aeronáutico é prova disso, e também, da inequívoca força política que o segmento possui. Isso tudo às custas dos consumidores (QUARESMA, 2020).

Art. 251-A. A indenização por dano extrapatrimonial em decorrência de falha na execução do contrato de transporte fica condicionada à demonstração da efetiva ocorrência do prejuízo e de sua extensão pelo passageiro ou pelo expedidor ou destinatário de carga.

Ao analisar a redação do artigo em questão, é possível perceber que esta nova regra dificulta o pleito de indenizações por danos morais por parte dos consumidores, decorrentes de falhas na prestação do serviço de transporte aéreo, independentemente dos fundamentos que venham a lastrear o pedido indenizatório.

Assim, 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 (ao passo que desaparecerá o dano *in re ipsa*) e de sua extensão.

Antes dessa norma, a falha da prestação do serviço das empresas aéreas se encaixava nos casos de dano moral presumido, ou seja, o dano era decorrente de mera comprovação da prática de conduta ilícita, sendo desnecessária a demonstração de prejuízos concretos ou a comprovação do efetivo abalo moral.

No AgRg no Ag 1410645/BA, julgado em 25.10.2011, o STJ considerava que o atraso de voo gerava dano moral presumido. Atualmente, com o advento do artigo 251-A citado acima, este apenas seria passível de indenização, caso restasse comprovado de fato um alto grau de dano ao consumidor.

Em termos práticos, como o consumidor demonstraria a efetiva ocorrência de prejuízo e a sua extensão?

Aqui, o que faz parecer é que o consumidor estaria diante de uma prova diabólica, como a doutrina civilista costuma chamar aquelas de difícil produção por parte de um dos litigantes. Por isso que alguns juristas, como Roberto Pfeiffer^[ALMG1], enxergam nesse artigo de lei – a vingar a sua vigência – um retrocesso à proteção do consumidor no Brasil (PFEIFFER, 2020).

Infelizmente, o que se nota é uma progressiva desconstrução da proteção ao consumidor. O que se aponta – e se sustenta – é que existe esse movimento – natural ou não – por parte dos fornecedores, sobretudo os grandes. Pode-se citar como uma recente ação, o artigo 8º da Lei 14.010/2011, que limitou o alcance do artigo 49 do CDC. Como omissão (proposital?), podemos apontar a demora na votação do PL nº 3515/15, mais conhecido como projeto do superendividamento.

Retomando o raciocínio quanto à dificuldade imposta ao consumidor pelo artigo 251-A do Código Brasileiro de Aviação, a única saída para discutir esse mérito, é a de que o CDC é diretamente vinculado à Constituição Federal do Brasil, o que nos possibilita a proteção ao consumidor como status de garantia fundamental indisponível.

Não podemos nos olvidar que 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.

Ainda na Lei 14.034/20, o disposto no artigo 3º da referida legislação, em que pese a existência da obrigação ao transportador aéreo de correção monetária dos valores por ele já percebidos, pelo 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 (QUARESMA, 2020).

Sendo assim, tendo sido ofertada a possibilidade de restituir ao consumidor, o valor da passagem cuja viagem não aconteceu, acarreta na incidência de correção monetária, o que se faz de forma justa, uma vez que a correção monetária está imposta a quase todo tipo de crédito devido.

Nota-se nos parágrafos que se sucedem no aludido artigo, que a intenção foi 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.

Noutro giro, se houver o cancelamento do voo, traz o parágrafo segundo, que o transportador deverá oferecer como alternativa ao reembolso. As opções de reacomodação em outro voo, próprio ou de terceiros, e de remarcação da passagem aérea, sem ônus, mantidas as condições aplicáveis ao serviço contratado.

No que tange o parágrafo terceiro, que trata da devolução da quantia aos consumidores que optarem por essa alternativa, a norma admite a possibilidade de o transportador aplicar e, portanto, exigir o pagamento de eventuais penalidades contratuais.

De acordo com Rafael Quaresma em seu artigo “O impacto da pandemia no direito do consumidor à luz da Lei Federal nº 14.034/2020 (antiga Medida Provisória nº 925)” a redação dos dispositivos acima tratados sugere a (falsa) ideia de isenção de penalidades ao consumidor, como se a medida estivesse, de fato, garantindo direitos à parte mais vulnerável da relação contratual.

Até porque, se a opção for a de reaver o valor pago, a penalidade está expressamente admitida. Mas não é só. Embora se consiga entender – e até aceitar – o estabelecimento de um prazo para devolução dos valores aos consumidores se esta for a hipótese escolhida por eles, não se pode perder de vista que não há garantia alguma de que depois de doze meses, isto é, depois do consumidor ter dado a sua cota de sacrifício, ele estará seguro ou terá a garantia de recebimento do valor por ele despendido quando da aquisição da passagem aérea. Ou seja, se quer evitar uma correria geral e desenfreada pelo reembolso de valores, mas não se pode deixar de ponderar que, em doze meses, muita coisa pode acontecer, inclusive a quebra (falência ou recuperação judicial) das empresas, o que implicará na impossibilidade de recebimento da quantia devida ao consumidor (p. 13)

Desta forma, o prazo de 12 meses é um prazo extenso para que sejam devolvidos os valores aos respectivos credores, mais uma vez evidenciando ao meu ver, a indução do consumidor a preferir a remarcação da passagem. A Lei aqui protege as empresas aéreas do desembolso em massa de valores à título de devolução.

Visto isso, passaremos a tratar de forma mais aprofundada neste trabalho, as relações consumeristas entre as empresas aéreas e os consumidores de passagens. Passando por um panorama geral das relações contratuais estabelecidas entre ambos, e de maneira geral, os posicionamentos do Código de Defesa do Consumidor. Além de após isso, realizar uma análise sobre a aplicabilidade e eficácia das alterações sofridas na legislação (no que tange relações aeroviárias) em detrimento da pandemia do coronavírus, o COVID-19.

3 DA TUTELA LEGAL DAS RELAÇÕES CONTRATUAIS CONSUMERISTAS

O presente capítulo vem tratar de forma mais aprofundada a trajetória histórica da relação consumerista presente entre passageiros e empresas aéreas. Tendo a legislação brasileira entendido que a relação consumerista se compreende por uma parte vulnerável, e na maioria das vezes também hipossuficiente, atesta-se que há a necessidade de olhar com cautela para esse liame, observando o equilíbrio contratual que deve haver entre as partes.

Ao realizar a leitura do artigo 4º, inc. I, do CDC é constatada a transparente intenção do legislador em prover o consumidor, em todas as situações, da condição de vulnerável na relação jurídica de consumo. E isso é de extrema importância, uma vez que ponderando a realidade da sociedade de consumo, não há como ignorar essa posição desfavorável que ocupa o consumidor nessa relação, principalmente em se tratando das revoluções pelas quais passaram as relações jurídicas e comerciais nas últimas décadas. (TARTUCE, 2016).

Nesse ponto, é crucial diferenciar os conceitos, pois o consumidor será sempre vulnerável e nem sempre, hipossuficiente. Afirmar em uma mesma frase que o consumidor é vulnerável, seria pleonasma, já que essa característica é intrínseca à própria condição de destinatário final do produto ou serviço.

Por sua vez, a hipossuficiência se entende por um conceito fático mais amplo, devendo ser apreciado pelo aplicador do direito caso a caso, no sentido de reconhecer a disparidade técnica ou informacional, diante de uma situação de desconhecimento, conforme reconhece a melhor doutrina e jurisprudência.

Nessa linha, aponta Roberto Senise Lisboa (2017):

O reconhecimento judicial da hipossuficiência deve ser feito, destarte, à luz da situação socioeconômica do consumidor perante o fornecedor (hipossuficiência fática). Todavia, a hipossuficiência fática não é a única modalidade contemplada na noção de hipossuficiência, à luz do art. 4º da Lei de Introdução. Também caracteriza hipossuficiência a situação jurídica que impede o consumidor de obter a prova que se tornaria indispensável para responsabilizar o fornecedor pelo dano verificado (hipossuficiência técnica). Explica-se. Muitas vezes o consumidor não tem como demonstrar o nexo de causalidade para a fixação da responsabilidade do fornecedor, já que este é quem possui a integralidade das informações e o conhecimento técnico do produto ou serviço defeituoso (LISBOA, 2017, p. 90).

Nesse ínterim, considerando a mitigação do modelo liberal da autonomia da vontade e a massificação dos contratos, pode-se perceber uma discrepância na discussão e aplicação das regras comerciais. Isso justifica a necessidade de uma tutela por parte do Estado, reconhecendo a vulnerabilidade e muitas vezes a hipossuficiência, como condições jurídicas, devendo receber o devido tratamento legal de proteção.

O arcabouço jurídico firma em seu artigo 170, inciso V da Constituição Federal que a proteção dos consumidores é um dos fundamentos da ordem econômica brasileira, caracterizando assim, o que chamamos de “o princípio do protecionismo do consumidor”. É possível observar os efeitos desse princípio diretamente na sociedade, a partir do momento, por exemplo, que cabe sempre a intervenção do Ministério Público em questões envolvendo problemas de consumo. O artigo 82, do Código de Processo Civil enuncia que compete ao MP intervir nas ações em que há interesse público evidenciado pela natureza da lide ou qualidade da parte, o que é justamente o caso das demandas de consumo (TARTUCE, 2016).

Apesar de o consumidor estar respaldado em muitas *legis* brasileiras, cabe ao Código de Defesa do Consumidor a tutela da relação citada supra. Código esse com natureza de norma principiológica, protegida pela constituição, especialmente no que se trata do artigo 5º, XXXII, CF de 1988.

Diante de tais premissas, é possível dizer que o Código de Defesa do Consumidor tem eficácia supralegal, ou seja, está em um ponto hierárquico intermediário entre a Constituição Federal de 1988 e as leis ordinárias. (TARTUCE, 2016).

Visto isso, um princípio do Código Brasileiro de Defesa do Consumidor que é de extrema importância para esse presente trabalho, é o princípio da função social do contrato. Princípio este que se deu ao longo dos anos, uma vez que com o passar do tempo, a sociedade evoluiu, conseqüentemente resultando na mudança das antigas concepções sobre as normas jurídicas, acerca da eficácia do *pacta sun servanda*, que impunha de forma incisiva a força obrigatória dos pactos.

3.1 Princípio da função social do contrato

O princípio da função social do contrato é compreendido, pelo arcabouço jurídico brasileiro, como um princípio implícito. Trata-se de conceito básico para a própria concepção do negócio de consumo. O objetivo fundamental da função social dos contratos é tentar equilibrar uma situação que sempre foi dessemelhante, em que o

consumidor constantemente foi vítima das abusividades da outra parte da relação de consumo.

Além do mais, a função social dos contratos constitui um princípio contratual de ordem pública, conforme consta do art. 2.035, parágrafo único, do CC/2002, pelo qual o contrato deve ser, necessariamente, interpretado e visualizado de acordo com o contexto da sociedade. O princípio em tela está expresso na codificação geral privada, ao enunciar o seu art. 421 que a liberdade de contratar será exercida em razão e nos limites da função social dos contratos.

O sentido do último comando é o de que a finalidade coletiva dos negócios representa uma marcante limitação ao exercício da autonomia privada no campo contratual. Já no caso do CDC, a lei de função social intervém de maneira imperativa nas relações jurídicas de direito privado, antes dominadas pela idade de autonomia da vontade (MARQUES, 2010).

A respeito da eficácia interna da função social do contrato, com aplicação entre as partes, está ela prevista no Enunciado n. 360, da IV Jornada de Direito Civil. No âmbito da Lei 8.078/1990, tal influência pode ser retirada de vários dispositivos. De início, fica claro que o princípio da função social, em termos de sua eficácia entre as partes, é retirado da interpretação contratual mais benéfica ao consumidor, conforme regra do art. 47 do CDC, vejamos: “**art. 47.** As cláusulas contratuais serão interpretadas de maneira mais favorável ao consumidor” (BRASIL,1990, artigo 47).

Nesse contexto, é possível extrair que o papel da função social do contrato está intimamente ligado ao ponto de equilíbrio que o negócio jurídico celebrado deve atingir e manter. Sendo assim, um contrato que traz uma onerosidade excessiva a uma das partes, não está cumprindo o seu papel sociológico, necessitando de revisão pelo órgão responsável.

3.2 O direito de arrependimento nos contratos de consumo

No ensejo, neste se faz de suma importância aprofundar no foco do tema, qual seja, a relação das empresas aéreas e passageiros. O link que se faz necessário a este momento, é quanto ao direito de arrependimento nos contratos de consumo, direito esse retratado pelo artigo 49 da Lei 8.078/1990. Este artigo descreve um direito potestativo colocado à disposição do consumidor, 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.

Ora, é possível compreender que por se tratar de um direito potestativo e positivado pela norma jurídica, não há a necessidade de qualquer justificativa por parte do contratante, não surgindo da sua atuação regular qualquer direito de indenização por perdas e danos a favor da outra parte. Como decorrência lógica de tais constatações, não se pode falar também em incidência de multa pelo exercício, o que contraria a própria concepção do sistema de proteção ao consumidor (TARTUCE, 2016).

Ainda no âmbito da doutrina, o artigo 49 do CDC também deve ser aplicado às transações envolvendo o comércio eletrônico via Internet. Nesse sentido a doutrina apenas não pode ser considerada unânime, porque existe uma corrente minoritária que defende que a disposição do artigo 49 do CDC não deve ser aplicada quando o consumidor visita o estabelecimento virtual do comerciante. A justificativa dessa corrente doutrinária é a de que, nesse caso, não estaria configurada a contratação à distância, uma vez que a iniciativa para aquisição do produto foi realizada pelo próprio consumidor (GOMIDE, 2014).

Por ser de força minoritária a corrente contrária, a jurisprudência reafirma e comprova a eficiência do pensamento majoritário. Adiante segue um exemplo arrolado em nosso banco de pesquisa jurisprudencial brasileiro:

Compra e venda pela 'internet'. Desistência manifestada no prazo do art. 49 do CDC. Cabimento da restituição do valor debitado pela operadora de cartão de crédito. Descabimento, porém, de indenização pelo dano moral atribuído a desgastes e dissabores, já que pessoa jurídica não sofre tal sorte de repercussão psíquica, assim como de aluguéis pela sala na qual os bens ficaram guardados até retirada pelo vendedor. Apelação parcialmente provida” (TJSP – Apelação 0117190- 97.2008.8.26.0100 – Acórdão 4926888, São Paulo – Trigésima Sexta Câmara de Direito Privado – Rel. Des. Arantes Theodoro – j. 03.02.2011 – DJESP 18.02.2011). “Reparação de danos. Consumidor. Compra e venda de aparelho celular efetuada pela internet. Direito de arrependimento exercido conforme art. 49 do CDC. Transtornos para confirmar o distrato. Má comunicação entre a loja e a operadora do cartão de crédito. Cobrança das parcelas na fatura. Direito à restituição, em dobro, dos valores pagos. Inexistência de danos morais. Recurso parcialmente provido” (TJRS – Recurso Cível 71002280618, Soledade – Segunda Turma Recursal Cível – Rel. Des. Vivian Cristina Angonese Spengler – j. 21.10.2009 – DJERS 29.10.2009, p. 159).

Diante da boa-fé objetiva, o fornecedor deve informar, de forma clara e ostensiva, os meios adequados e eficazes para o exercício do direito de arrependimento pelo consumidor, o que pode ser efetivado pela mesma ferramenta utilizada para a contratação,

sem prejuízo de outros meios disponibilizados. O exercício do direito de arrependimento implica a rescisão dos contratos acessórios, sem qualquer ônus para o consumidor, devendo ser comunicado imediatamente pelo fornecedor à instituição financeira ou à administradora do cartão de crédito ou similar, para que o negócio seja desfeito e os valores sejam devolvidos (artigo 5º do Decreto 7.962/2013).

Em contraste com o demonstrado supra, há um debate atual interessante no Brasil, a respeito da subsunção do artigo 49 da Lei 8.078/1990 para as compras de passagens aéreas pela internet ou outro meio de comunicação à distância. A argumentação é a de que o consumidor tem consciência do que está adquirindo, o que foge do fim social do artigo consumerista, vertente esta sustentava pelo doutrinador Fabio Ulhoa, e acolhida também por Alexandre Gomide.

Porém, discrepante se faz o número ementas que aplicam com justiça o artigo 49 do CDC para as compras de passagens aéreas pela internet ou telefone, pois o fim social da norma é justamente de abranger a hipótese de compra e venda contemporânea, é o que se segue reforçado pela jurisprudência:

TJDF – Recurso 2008.01.1.125046-8 – Acórdão 398.269 – Primeira Turma Recursal dos Juizados Especiais Cíveis e Criminais – Rel. Juíza Wilde Maria Silva Justiniano Ribeiro – DJDFTE 13.01.2010, p. 151; TJBA – Recurso 124461-2/2007-1 – Terceira Turma Recursal – Rel. Juiz José Cícero Landin Neto – j. 28.05.2008 – DJBA 05.06.2008; e TJRS – Recurso inominado 71000597799, Caxias do Sul – Primeira Turma Recursal Cível – Rel. Des. João Pedro Cavalli Júnior – j. 18.11.2004).

É sim um fato que, não se pode buscar o fim social da lei em prejuízo do consumidor, o que viola a própria concepção da Lei 8.078/1990 como norma protecionista e com fundamento constitucional. Pelo último caminho, são consideradas ilegais e abusivas as multas cobradas pelas empresas aéreas dentro do prazo de arrependimento, contado, nessa hipótese, da celebração do contrato. Ato contínuo, merece aplicação integral o parágrafo único do art. 49 do CDC, com a devolução integral do que foi pago pelo consumidor, valor que deve ser atualizado integralmente.

Então, deste modo, é nesse ponto que se abre a discussão quanto à eficácia dos direitos do consumidor aplicados nessa relação, nesse caso, o que tange o tempo hábil para a manifestação da desistência por parte desse consumidor. Ao realizar a leitura do arcabouço científico citado acima, conclui-se que para se tornar mais factível à realidade retratada no caso de viagens aéreas, seria plausível o prazo de até 72 horas antes do início

da viagem, acompanhada pelo raciocínio de Flávio Tartuce e Daniel Amorim que se manifestam em consonância com esse entendimento (2016, p. 245).

Esse ponto de vista sustentado pela doutrina e pelas jurisprudências brasileiras conseguem exprimir como de forma a dar exemplo, que o consumidor especificamente no caso de contratos de transporte aéreo, acaba por sair em desvantagem em algumas situações em relação a aplicabilidade da lei consumerista.

O contrato aéreo pode ser definido como aquele pelo qual alguém se obriga a receber pessoas, coisas, animais e levá-los ao seu lugar de destino, com segurança e presteza, mediante o pagamento de um preço (RIZZARDO, 2010)

Nesse sentido, vejamos o que traz o doutrinador Morsello Zanchim:

Assim enquanto o valor liberdade é do ser, o valor econômico é do ter e o valor social é do conviver, a necessidade que o valor jurídico satisfaz é a do proteger. Ele atua como “fiel balança” na interação entre os valores individuais e os valores coletivos, porque é individual e coletivo ao mesmo tempo: importando às partes como à sociedade que contratos com relevante valor individual, econômico e social recebam não só uma tutela jurídica, que seria orientada pela função social da avença, mas uma tutela jurídica adequada. As partes embutem nele seu ser e seu ter, e a sociedade embute o conviver. Ao Direito restou o proteger, para que os indivíduos possam satisfazer as necessidades que os levam a contratar. (ZANCHIM; MORSELLO, 2008, p.269)

Dito isso, pode-se afirmar que o contrato possui várias esferas, sendo elas, a esfera econômica, a social, individual e por fim, uma esfera jurídica, responsável por atribuir ao contrato uma função protetiva. Sabido é que, o mercado aéreo nacional possui uma peculiaridade em relação aos demais por justamente ter uma regulamentação própria, qual seja a ANAC, a Agência Nacional de Aviação Civil. Adiante segue a descrição da Lei 11.182 de 2005, a qual demonstra a responsabilidade do Estado em relação ao transporte aéreo:

Art. 2.º Compete à União, por intermédio da Anac e nos termos das políticas estabelecidas pelos Poderes Executivo e Legislativo, regular e fiscalizar as atividades de aviação civil e de infraestrutura aeronáutica e aeroportuária. (...)
Art. 5.º A Anac atuará como autoridade de aviação civil, assegurando-lhe, nos termos desta lei, as prerrogativas necessárias ao exercício adequado de sua competência” (BRASIL, 2005, arts. 2.º e 5.º).

Sendo assim, nota-se que o direito administrativo assume o papel de guardião das políticas de sustentabilidade. É atribuição de disciplina da atividade econômica relevante ou de serviços públicos, a regulação da sustentabilidade. Isso ocorre com a efetiva

independência em relação à própria Administração Pública, e quando possível, com os mecanismos internacionais de governança (FREITAS, 2011, p.222).

Visto isso, pode-se abrir neste momento um espaço para análise do equilíbrio contratual no que tange o valor das passagens aéreas, pois em se tratando desse tipo de prestação de serviço, poucas pessoas na sociedade possuem acesso, justamente pelo custo elevado, se tornando muitas vezes inacessível.

3.3 A estipulação dos preços das passagens aéreas

Desde o surgimento do transporte aéreo, a aviação comercial postulou e recebeu tratamento diferenciado pelo Direito. Por um lado, a indústria surgiu sob um clima original de aventura, de insegurança geral e tecnológica, de sofisticação, de aparência supérflua e elitista. Tudo isso bastava para explicar a existência de mecanismos exoneratórios ou limitativos de responsabilidade civil. Pesava, em particular, a percepção do nascente serviço como beneficiando um grupo pequeno de privilegiados, admiradores da novidade, mais ainda quando acoplada ao perigo. Qualquer fechamento dos mecanismos jurisdicionais asseguradores da plena reparação não traria consigo efeitos antidistributivos, posto que limitado no plano subjetivo a uma pequena parcela de usuários (BENJAMIN, 2015, p.28).

Nesse viés, aproveito o ensejo para tratar sobre a estipulação dos preços das passagens aéreas, pois certo é que a remuneração é um requisito essencial do contrato de transporte aéreo, e que por se tratar de prestação de serviço público, mediante concessão administrativa, a remuneração paga pelos consumidores do serviço aéreo é denominada tarifa. Outrossim, as empresas aéreas utilizam de sistema próprio na precificação das tarifas em prol da devida rentabilidade de suas atividades econômicas, este sistema de gestão financeira permite a flutuação de preços ao destinatário final de seus serviços, afim de alimentar a competitividade entre os fornecedores desse serviço, de modo a tornar o valor da tarifa mais benéfico ao consumidor, tem-se uma política de liberdade tarifária no setor aéreo de voos domésticos nacionais. (PIGHINI, 2015, p.313)

Portanto, tem-se que a Aviação Civil possui um conceito amplo que abrange um conjunto significativo de atividades (transporte aéreo regular, transporte aéreo não regular e serviços especializados) e que a Lei 11.182/2005, assegurou às empresas concessionárias a liberdade de voo, ou seja, o direito de “explorar quaisquer linhas aéreas, mediante prévio registro na ANAC, observada exclusivamente a capacidade operacional

de cada aeroporto e as normas regulamentares de prestação de serviços adequado expedidas pela ANAC” (BRASIL, 2005, art. 48, § 1.º).

Nesse sentido, à ANAC foi atribuída competência para “regular as autorizações de horários de pouso e decolagem de aeronaves civis, observadas as condicionantes do sistema de controle do espaço aéreo e da infraestrutura aeroportuária disponível” (BRASIL, 2005, art. 8.º, inc. XIX). Constatou-se ainda que os serviços aéreos devem observar critérios de regularidade, pontualidade e eficiência operacional³⁷ e que eventuais infrações à ordem econômica devem ser analisadas pelo SBDC (art. 6.º, Lei 11.182/2005).

Após esta breve sumarização, registrou-se que o CDC possui meios normativos que almejam combater os possíveis excessos na estipulação de preços ao consumidor. Nessa esteira, se apoia o Código de Defesa do Consumidor no princípio da boa-fé objetiva, principal por ser o maior pilar desse arcabouço jurídico consumerista. Não é permitido pois, que haja um descompasso entre o benefício gerado ao prestador de serviço e ao consumidor do mesmo, deve-se sempre analisar no âmbito do CDC, se houve de forma maliciosa alguma cláusula estipulada em contrato.

Quanto aos valores estipulados para passagens aéreas, faz-se difícil a conexão do Código do Consumidor, pois a figura de fixação de preços se faz muito complexa. Sabe-se que a cláusula-preço não é abusiva, mas sim o seu exercício irregular, desta forma, para conferir o abuso à alguma conduta, é necessário comparar essa à outra que se julga aceita.

O preço (valor econômico) permite ao consumidor prover a sua escolha de compra, é a comunicação mais direta e é a representação da expectativa mais comum dos consumidores, pagar menos pelo melhor serviço. E o preço (valor jurídico) consente ao consumidor se proteger de possíveis práticas abusivas, promovendo a defesa de seus direitos e esclarecendo a escolha de sua aquisição. A informação flutuante das tarifas aéreas no contrato de transporte aéreo, não desempenha os ditames apresentados no CDC, pois retira do consumidor o acesso à informação mais básica de todo contrato oneroso, qual seja: o seu preço como instituto jurídico (PIGHINI, 2016, p.323).

O fato de apanhar uma passagem em promoção, por exemplo, não significa dizer que o consumidor está recebendo alguma vantagem, pois não há parâmetro. Não existe preço-jurídico definido, pelo contrário, é tudo uma questão de oportunidade. O princípio da boa-fé objetiva não está cingindo apenas à informação da tarifa, mas sim em permitir ao consumidor que esta informação seja útil na defesa de seus direitos. A existência de

um preço flutuante impede a real análise acerca das práticas e cláusulas abusivas, pois como comparar se há ou não uma vantagem manifestadamente excessiva? Como demonstrar abusividade na elevação injustificada de preços, quando na verdade não há parâmetro? (PIGHINI, 2016, p.324).

Por consequência, a ausência de preço-jurídico, nos casos das passagens aéreas impede a análise da existência ou não de onerosidade excessiva. Após realizar leituras e pesquisas para realizar este trabalho, na Revista de Direito do Consumidor, vol. 103 de 2016 consta uma pesquisa realizada pelos autores Bráulio Pighini e Magno Gomes no site da Azul Airlines em 26.03.2014, onde não foi possível aferir um exemplo claro de que não há parâmetro.

Nesse caso tratou-se de um voo doméstico somente de ida de São Paulo/SP (Campinas) para Belo Horizonte/MG (Confins) onde no dia 31/03/2014 o valor do voo (número 4186) era de R\$ 509,90 (quinhentos e nove reais e noventa centavos), saindo às 13:55. Já no dia seguinte, pasme, o mesmo voo de número 4186, exatamente saindo no mesmo horário sofreu uma redução a qual proporcionou ao consumidor realizar a compra no valor de R\$ 249,90 (duzentos e quarenta e nove reais e noventa centavos).

Ora, neste ponto temos o mesmo serviço, prestado na mesma forma e também no mesmo horário, porém com um valor exorbitantemente discrepante. Porquanto, apesar de analisar e concluir com frequência, não somente no que tange o exemplo usado acima, que há sim uma vantagem excessiva na maioria das vezes geradas por essas discrepâncias em relação aos valores das tarifas, não se pode afirmar de fato, por justamente se fazer sempre presente a ausência do preço-jurídico nos contratos de transporte aéreo.

Como resultado, neste atual modelo sem parâmetros, resta ao consumidor, na defesa de seus interesses, apenas a resposta processual da inversão do ônus da prova (artigo 6.º, VIII, do CDC), impondo que seja demonstrado pelas às empresas aéreas que as suas tarifas condizem com os ditames postos e aceitos pelo Direito brasileiro.

Por conseguinte, neste ponto é possível destacar que o consumidor de passagens aéreas não se encontra em equidade, retratando então, a disparidade existente na relação consumerista entre o passageiro e a empresa aérea.

Embora as empresas aéreas cumpram com a estrita legalidade no que toca à estipulação e à apresentação de suas tarifas, a prática contínua da flutuação acarreta prejuízos ao consumidor brasileiro. Isso ocorre em decorrência dos argumentos de benefício e onerosidade excessiva, ascensão sem justa causa de preços, que deixam de ser aplicados de forma eficaz, tendo em vista a ausência do parâmetro para a devida

comprovação do abuso, o que viola qualquer contratação sustentável. (ZANCHIM, MORSELLO, 2009, p. 269)

Após analisar o que foi demonstrado, nota-se que apesar de o tema tratado nesse trabalho (qual seja: a relação contratual consumerista de transportes aéreos, esteja regulamentado por uma Agência única (ANAC), em consonância com o Código de Defesa do Consumidor) é indiretamente subordinada à Administração Pública, alguns direitos potestativos do consumidor acabam por sofrer lesões onerosas, ainda que sutis.

4 AS ALTERAÇÕES NA RELAÇÃO CONTRATUAL ENTRE EMPRESAS AÉREAS E PASSAGEIROS, A PARTIR DE 2020.

Para dar início a esse capítulo, levando em consideração à introdução ao COVID-19 apresentada no capítulo 1, inicia-se a demonstração das alterações causadas por essa pandemia nas relações contratuais consumeristas, no que tange o consumidor de passagens aéreas e as empresas que fornecem o serviço.

A partir do dia 11 de março de 2020, o Diretor-Geral da OMS declarou que a COVID19 se caracterizava como uma pandemia, e isso levou vários países a tomarem atitudes afim de mitigar a disseminação do vírus, o que vinha acontecendo de forma extremamente veloz. Uma dessas medidas tomadas de imediato, foi o fechamento provisório de fronteiras terrestres e aéreas, impedindo a já tão difundida livre circulação de pessoas, inclusive dentro do seu próprio território. A orientação era a de que os cidadãos deveriam retornar ao seu país de nacionalidade e se manter em isolamento dentro de sua residência.

Em decorrência disso, o número de procura por cancelamento de voos, bem como alteração de datas das passagens já compradas pelos consumidores aumentou exponencialmente. A população temia tanto pela contração da enfermidade, quanto pela impossibilidade de adentrar ao país de destino da viagem.

Segundo informado pela Associação Brasileira das Empresas Aéreas (ABEAR), em reportagem de 18 de março, as companhias aéreas associadas (AVIANCA, GOL, LATAM, MAP, Passaredo, Two Flex22) registraram queda de aproximadamente 50% na demanda por voos domésticos e de 85% nos voos internacionais, em comparação ao mesmo período no ano de 2019. Já de acordo com a Nota Técnica 11 do Ministério da Justiça e do Ministério do Turismo, de 20 de março, estudos apontam que pelo menos 30% dos voos domésticos e em torno de 50% das viagens internacionais tiveram redução em relação ao mesmo período do ano passado.

Instaurado o cenário pandêmico, com o intuito de regulamentar medidas emergenciais para a aviação civil nacional, diversas normas legislativas e executivas vêm sendo adotadas, gerando enorme confusão ao consumidor-passageiro, que encontra dificuldades em formalizar pedidos de cancelamento e, principalmente, de obter o reembolso de suas passagens. Logo, o presente texto procura enumerar e comentar as legislações e fontes de direito recentemente promulgadas e analisá-las à luz do Código de Defesa do Consumidor.

4.1 Alterações nas normas – Resoluções ANAC, Medidas Provisórias, Termo de Ajuste de Conduta e Lei^[c2]

Diante da rápida disseminação da doença causada pelo novo corona vírus, brasileiros que estavam com viagem programada, especialmente para fora do país, passaram a procurar as companhias aéreas com o objetivo de cancelar a compra e obter o reembolso do valor pago. Como a situação não estava sendo resolvida rapidamente em virtude da alta demanda de pedidos nesse mesmo sentido, os passageiros passaram a buscar o auxílio dos órgãos de defesa do consumidor.

Para ilustrar esse cenário, ao ler a reportagem de 12 de março, o jornal O Globo apurou que o PROCON do Rio de Janeiro realizou mutirão para auxiliar consumidores que visavam cancelar suas viagens e em tempo não conseguiram negociar a restituição do valor pago diretamente com as transportadoras aéreas, bem como para auxiliar na remarcação de voos, de hotéis e de pacotes de turismo para locais com alto índice de casos confirmados da CODIV-19(O GLOBO, 2021). Já em reportagem de 13 de março, o Portal R7 referiu que o PROCON-SP registrou, até o dia 12, 713 atendimentos sobre problemas relacionados ao coronavírus (R7, 2021).

Visivelmente os consumidores se encontravam numa situação de extremo temor ao vírus, sendo o COVID um vírus transmitido pelo toque, pelo ar, e superfícies, o pânico quanto a se expor a um aeroporto, bem como a várias horas de viagem dentro de um avião fechado, estava espalhado pelo país.

Na data do dia 30/10/2020 o Jornal G1 da Globo publicou uma notícia com a seguinte manchete “Estudo mostra que 13 passageiros se infectaram com a Covid-19 durante voo de 7 horas e alerta sobre os riscos de viajar de avião^[3]”, demonstrando que todo o trâmite da viagem aérea, desde a entrada no aeroporto, até o destino do passageiro, pode ser bastante favorável à disseminação do Vírus (G1, 2020).

Zulfikar Abbany^[4], jornalista responsável pela reportagem ainda demonstra que nas pesquisas que realizou, notou dificuldade de confirmar as informações acerca do índice de contaminação do vírus em aeroportos, pois estando certo de que as empresas de transporte aéreo se viram em grande desvantagem econômica nessa pandemia, as informações são sempre controversas, acreditando o jornalista ser para justamente reconquistar de uma forma ou de outra a confiança do consumidor (2020).

A partir desse cenário de insegurança, foi gerada uma alta demanda de remarcações e cancelamentos de voos por parte dos passageiros, o que gerou conflitos

entre os dois polos da relação consumerista. No dia 6 de março, os Ministérios da Justiça e Segurança Pública, do Turismo, da Economia e da Saúde expediram a Nota Técnica de 2/2020 ponderando que três diplomas legais regulam a relação passageiro-empresas aéreas: a Resolução 400/2016 da Agência Nacional da Aviação Civil (ANAC), o Código de Defesa do Consumidor (CDC) e o Código Civil.

Ainda na nota técnica citada acima, reafirmado estava que quando a companhia aérea cancelar ou alterar unilateralmente a passagem, deve seguir o disposto na Resolução da ANAC, informando o passageiro com 72 horas de antecedência da data do voo da alteração, podendo ele, no caso de discordar desta, requerer o reembolso integral do valor pago, devendo este ocorrer no prazo de sete dias. No entanto, “em caso de solicitação de reembolso, os custos recairão sobre o valor dos serviços de transporte e sua variação ocorrerá de acordo com as regras do contrato de transporte da passagem aérea adquirida e, também, pela Resolução 400 da ANAC[5]” (BRASIL, 2016, Resolução 400).

A Nota ainda refere que, em conformidade com o disposto no artigo 734 do Código Civil, o consumidor e o fornecedor podem cancelar o serviço em virtude de acontecimentos extraordinários e imprevisíveis, mas a análise de tal fato depende do país de destino da viagem, “a fim de que se possa caracterizar a situação como efetivamente caso fortuito ou força maior, a partir de critérios objetivos de mensuração de risco e exposição humana[6]”. Destaca, contudo, que “nenhum destino turístico no Brasil está em risco diante das informações hoje existentes e, de toda sorte, o risco por contaminação de corona vírus é muito inferior a outros riscos oferecidos por viagens no país[7]”. Por fim, ainda recomenda que o Poder Judiciário seja utilizado apenas como última alternativa, quando nenhum outro canal administrativo de negociação funcionar (BRASIL, 2002, artigo 734).

A partir daqui, observa-se que sem nexos algum, o legislador afirma que destinos turísticos no Brasil não se encontram dentro dos riscos da doença, diretamente em contraditório com os números de brasileiros mortos e contaminados em todo país.

4.1.1 Do posicionamento do Ministério Público Federal

Noutro giro, e corroborando com a orientação da Associação Brasileira de Procons, no dia 10 de março, o Ministério Público Federal encaminhou a Recomendação 003/2020 à ANAC para que publicasse ato normativo assegurando aos consumidores a

possibilidade de cancelamento sem ônus de passagens aéreas nacionais e internacionais para destinos atingidos, de uma forma geral, pelo coronavírus.

De acordo com a Recomendação, o cancelamento com possibilidade de reagendamento a critério do consumidor e sem ônus para este deveria abarcar passagens aéreas nacionais e internacionais adquiridas até 09 de março de 2020, partindo do território nacional, sendo assegurada a remarcação para utilização no prazo de até 12 meses a contar da data do efetivo cancelamento em detrimento do prazo de 12 meses da data de emissão dos bilhetes, como usualmente impõem as companhias aéreas à luz do artigo 228 do Código Brasileiro de Aeronáutica.

A recomendação acima citada ainda determina que seja feita a devolução dos valores eventualmente cobrados a título de multas ou taxas a todos os passageiros no estado brasileiro que já haviam solicitado o cancelamento de suas passagens em decorrência da pandemia do COVID-19. Após, foi fixado o prazo de cinco dias para que a ANAC informasse as medidas adotadas para o cumprimento do disposto na Recomendação ou então, as razões para o seu não cumprimento.

Em contrapartida, a ANAC se manifestou no sentido de que a alteração ou o cancelamento de passagens aéreas por iniciativa do passageiro estão sujeitos às regras contratuais da tarifa adquirida permitindo, assim, que as companhias aéreas persistissem em cobrar as multas normalmente altíssimas de cancelamento de bilhetes, em que pese a jurisprudência pátria já ter reconhecido a abusividade do montante/percentual corriqueiramente cobrado.

Diante do impasse e das orientações divergentes dos diversos órgãos, as soluções estavam sendo dadas de maneira individual, ou seja, cada empresa decidia da forma como achava conveniente. Por não haver consenso acerca da cobrança ou não de tarifas e multas, tampouco regras relativas ao reembolso e às remarcações de viagens.

Na data do dia 10 de março de 2020 o G1 publicou uma reportagem a qual o trecho abaixo se faz de suma importância:

“O que dizem as empresas

Latam: a empresa declarou que passageiros com viagens marcadas até 16 de abril entre São Paulo e Milão podem remarcar ou pedir o reembolso completo da passa-gem. Até essa data está suspensa a rota pela Latam. Azul: afirma que disponibiliza reembolso integral sem cobrança de multa para clientes com conexão em Lisboa ou Porto que têm como destino ou origem a Itália. Air China: diz que permite a alteração ou cancelamento para as passagens adquiridas antes do dia 28 de janeiro sem custo adicional. KLM: mantém a posição de que clientes só podem solicitar reembolso em caso de voos cancelados ou com atraso de mais de três horas. A empresa informou que está realizando

mudanças operacionais diariamente conforme as atualizações referentes ao surto de coronavírus. Segundo a KLM, os voos para Milão e Veneza foram interrompidos temporariamente. A companhia continua operando nas cidades de Bolonha, Turim, Florença, Roma, Gênova, Nápoles e Catânia. Na China, a companhia suspendeu as operações em Hong Kong, Chengdu, Hangzhou e Xiamen até o dia 3 de maio.”

Em detrimento da corriqueira dificuldade que é tentar solucionar demandas com as próprias empresas aéreas, um alto número de consumidores passou a ajuizar ações com pedidos de urgência para obter o cancelamento e/ou a remarcação de suas viagens (TARGA e SOUEFF, 2020, p. 11).

A partir disso, os tribunais começaram a emitir decisões favoráveis aos pedidos de remarcações para datas aquém de um ano do pedido na justiça, bem como deliberando a isenção de multas.

No dia 10 de março, a 1ª Vara Cível do Foro Central da Comarca de Porto Alegre/RS, no âmbito do Processo 5015072-79.2020.8.21.0001, deferiu pedido liminar permitindo que três passageiros remarcassem seus voos para a Itália no prazo máximo de um ano em decorrência do risco do coronavírus. A opção oferecida pela companhia aérea foi de reagendamento de apenas um mês. Na ocasião, a julgadora comentou que o cenário não possui previsão para alteração, tampouco a retomada das visitas é possível prever, razão pela qual “inviável as rés pretenderem a remarcação do voo sem que antes ocorra uma mínima normalização das atividades no país de destino e estabilização da situação[8]” (FERNANDA AJNHORN, Juíza de Direito, 2020).

No mesmo sentido, no dia 12 de março, o 2º Juizado Especial Cível da Comarca do Rio de Janeiro deferiu o pedido liminar de cancelamento de passagem para a Europa sem custo adicional e assegurou o direito de remarcação sem taxas 36.

Por seu turno, no dia 18 de março, foi deferida decisão liminar pela 6ª Vara da Fazenda Pública da Comarca de João Pessoa/PB no procedimento comum cível 0816841-59.2020.8.15.2001, ajuizado pelo PROCON estadual da Paraíba em face de diversas companhias aéreas, nacionais e internacionais. Esta se deu no sentido de que todas as empresas requeridas passassem a adotar o cancelamento e a remarcação das passagens aéreas com destino a locais de surto da COVID-19 sem ônus aos consumidores, sob pena de aplicação de multa de R\$ 30.000,00 por dia de descumprimento a ser imputada a cada empresa promovida.

A fundamentação utilizada pelo julgador foi a de que a cobrança de taxas e de multas, em situação de emergência mundial em saúde, é prática abusiva e proibida pelo Código de Defesa do Consumidor.

Outrossim, na mesma data o Presidente da República expediu a Medida Provisória de número 925, a qual dispõe sobre medidas emergenciais para a aviação civil brasileira em razão da pandemia da COVID-19. No artigo 3º, estabelece que o prazo para reembolso do valor relativo à compra de passagens aéreas será de 12 meses, observadas as regras do serviço contratado e mantida a assistência material, nos termos da legislação em vigor, nos termos da regulamentação vigente. O artigo ainda refere que “os consumidores ficarão isentos das penalidades contratuais, por meio da aceitação de crédito para utilização no prazo de doze meses, contado da data de partida do voo contratado[9]” (BRASIL, 2020, artigo 3).

Por conseguinte, as empresas aéreas teriam o prazo de 12 meses para realizar o ressarcimento, caso o passageiro solicite o reembolso. Além disso, a partir daqui, somente haveriam isenções das penalidades contratuais se, ao invés do reembolso, o passageiro aceitasse a conversão do valor em um crédito a ser utilizado dentro do período de um ano, contado da data do voo inicialmente contratado, neste ponto indo de encontro com a recomendação do Ministério Público Federal.

Passados alguns dias, corroborando com a referida Medida Provisória, o Ministério da Justiça e da Segurança Pública, por meio da Secretaria Nacional do Consumidor (SENACON), e representantes do Ministério Público Federal, do Ministério Público do Distrito Federal e Territórios, da ABEAR e das companhias aéreas TAM, GOL, Passaredo, MAP e Azul, assinaram Termo de Ajustamento de Conduta (TAC). Com vigência de 20 de março de 2020 a 19 de março de 2021, passível de prorrogação, estipulou-se regras de remarcação, de cancelamento e de reembolso de voos, bem como acerca da assistência material em caso de fechamento de fronteiras, da alteração do contrato por parte do transportador, além de informações sobre canais de atendimento, formas de solução de disputas e período de alteração de voos

4.1.2 TAC – Termo de Ajustamento de Conduta

Aprofundando um pouco nos teores do TAC mencionado no item anterior, os passageiros que adquiriram passagens aéreas até o dia 20 de março de 2020 para voos a serem realizados entre os dias 1º de março e 30 de junho de 2020, nacionais ou

internacionais, poderão remarcar a viagem por uma única vez de forma gratuita. Isto para qualquer período dentro do intervalo de validade da passagem, desde que respeitada a mesma origem e destino, ou mediante pagamento da diferença tarifária caso modificada a origem e/ou o destino. Refere o documento que tais regras não se aplicam a voos operados em *codeshare* e *interline* (acordo de compartilhamentos de voos com outras companhias), por companhias que possuam parceria de plano de milhagem e voo *charter* (quando uma companhia transporta a carga ou o passageiro de outra).

O TAC frisa que, se os voos estiverem agendados para períodos de alta temporada (julho, dezembro e janeiro) ou feriados (véspera, dia do feriado e dia posterior), a remarcação é sempre gratuita. Entretanto, se os voos não estiverem agendados para tais períodos e o passageiro queira remarcá-los justamente para essas datas, a remarcação está sujeita à diferença tarifária para voos em alta temporada ou feriados.

Também estabelece o TAC que o direito de remarcação é intransferível, sendo vedada a negociação com terceiros, ou seja, com pessoa que não seja o passageiro. Ademais, se o voo escolhido pelo passageiro não for mais realizado pela companhia pode aquele solicitar a conversão do valor do bilhete aéreo em créditos para a aquisição de outros voos ou produtos por ele ofertados, claramente divergindo da Resolução da ANAC outrora citada.

No que tange às solicitações de cancelamento e reembolso, o TAC pondera que o cancelamento será gratuito, ou seja, sem incidência de taxas e multas caso o passageiro aceite um crédito válido por um ano a contar da data da compra da passagem. Ponderando também que, quando da sua utilização, este poderá arcar com diferenças de valores ou tarifas se optar por produto ou serviço em valor superior ao crédito, mas, mesmo neste caso, não serão cobradas multas ou tarifas de remarcação. Todavia, se o passageiro optar pelo cancelamento e reembolso das verbas em espécie, ele receberá apenas a diferença entre o valor pago na aquisição da passagem e a multa e as taxas contratuais incidentes. Ainda, sobre o valor a ser reembolsado não incidirá correção monetária e o reembolso será feito em até 12 meses a contar da solicitação de reembolso.

Além disso, o TAC libera as companhias aéreas do dever de assistência material preconizado nos artigos 26 e 27 da Resolução 400, de 12 de dezembro de 2016, da ANAC, aos passageiros impactados por atrasos ou cancelamentos de voos decorrentes do fechamento de fronteiras que impeçam as companhias aéreas de manterem seus voos para a localidade afetada. Ou seja, estão as transportadoras isentas de oferecer auxílio à comunicação com parentes, à alimentação, hospedagem e traslado para as situações de atraso e cancelamento decorrentes da crise provocada pela COVID-19.

Ainda sobre as obrigações firmadas pelas empresas aéreas no TAC, ficaram estas obrigadas a comunicar aos passageiros, com antecedência mínima de 24 horas, as alterações programadas do voo, reforçando ainda que, as transportadoras farão o possível para que o passageiro chegue ao seu destino no mesmo dia programado. Nesse sentido, deverão da mesma forma as empresas aéreas, disponibilizar canais eficientes de comunicação com o cliente, seja por meio telefônico ou online de forma gratuita.

Por fim, ressalta que os signatários declaram que o período de voos submetidos ao regime de flexibilização constante do Termo poderá ser revisto a depender da manutenção da pandemia, bem como do cenário econômico das companhias aéreas.

Em detrimento do que foi acostado pelo TAC, a ANAC divulgou no dia 19 de março as orientações corretas a serem seguidas tanto pelas empresas aéreas, quanto pelos passageiros, estando em consonância com o que foi previamente acordado.

Com isso, pode-se dizer que, embora o Governo Federal, em parceria com a ANAC e com as companhias aéreas, esteja realizando o possível para trazer o equilíbrio comercial da relação consumerista entre passageiros e empresas de transporte aéreo, as recentes orientações e determinações das autoridades federais, em especial o TAC firmado pela SENACON e a Medida Provisória 925, procuram muito mais beneficiar as transportadoras aéreas e os interesses do setor. E isso se deu para evitar o seu colapso do que resguardar os interesses dos passageiros-consumidores, os quais acabam por ter rechaçados direitos assegurados pela legislação nacional, tal como se verá no ponto subsequente. (TARGA e SOUEFF, 2020, p.17).

4.2 Efetividade das alterações

Partindo da ideia que encerrou o último tópico, ainda que se possa considerar que a pandemia ocasionada pela COVID-19 se trata de um caso fortuito e/ou força maior, pois alheio à vontade do transportador, tratando-se de situação imprevisível, certo é que as companhias aéreas não podem ser isentas de responsabilidade sobre todas as obrigações que lhe são impostas pela legislação pátria, de modo a deixar o consumidor totalmente desamparado.

Por mais que esse seja um setor importante para a economia nacional, não seria possível restringir a proteção da pessoa humana, feita pelo CDC e demais fontes normativas domésticas sobre o tema, em prol deste ramo. Aliás, estaria essa atitude sob pena de estar igualmente desconsiderando a própria Constituição quando esta estipula a

dignidade enquanto fundamento do País (artigo 1º, inciso III), a defesa do consumidor enquanto princípio norteador da atividade econômica no Brasil (artigo 170, inciso V) e a própria obrigação estatal de defender o consumidor (artigo 5º, inciso XXXII) (TARGA e SOUEFF, 2020, p.27).

Analisando o site “Reclame Aqui”, plataforma constantemente utilizada para resolver de forma eficaz problemas de direito do consumidor no Brasil, foi realizada pesquisa acerca das reclamações no que diz respeito às empresas aéreas e suas condutas praticadas em época de pandemia. Utilizando como exemplo, a empresa GOL possui cerca de 21.116 reclamações dentro do período de 01/01/2021 à 30/06/2021, bem como a empresa LATAM, que possui 17.139 reclamações dentro do mesmo lapso temporal.

As reclamações permeiam diversos assuntos, desde situações nas quais a passagem foi cancelada pela empresa aérea e o consumidor não conseguiu estabelecer contato com a esta, para ajustar nova data, até situações as quais os consumidores relatam taxas abusivas de multa para reajuste no valor da passagem em caso de remarcação.

O jornal JOTA – Aviação, competitividade e desenvolvimento-, divulgou uma notícia recentemente com o seguinte título : “Companhias aéreas são mais processadas no Brasil do que no exterior”, onde narra que a chance de uma empresa do setor ser processada no Brasil é 5 mil vezes maior do que nos Estados Unidos.

Segundo a Associação Internacional de Transporte Aéreo (IATA), o Brasil é recordista em processos contra companhias aéreas.

Analisando também as jurisprudências, bem como os anúncios que hoje são ofertados pelos escritórios de advocacia em redes sociais, demonstram que o índice de processos de consumidores em face de empresas aéreas aumentou visivelmente na pandemia. Por se tratar de um tema novo e ainda em curso, tendo em vista que a pandemia ainda não terminou, não é possível realizar a análise com dados completos sobre o nível de eficácia da aplicabilidade da Lei reformada e do TAC.

4.3 As consequências sofridas pelo consumidor

No decorrer do trabalho, após realizadas as pesquisas e leituras, reafirma-se a tese no sentido de que a relação contratual estabelecida entre passageiros e empresas aéreas é bastante obscura e omissa quanto à pontos essenciais.

Ainda que em situações de calamidade pública, que é o caso do que se vive atualmente, é imperioso que a aplicação da lei seja feita em consonância com valor-

fim do direito, que é a dignidade da pessoa humana. Sendo assim, todas as normas devem ser exercidas e aplicadas a fim de assegurar, em primeiro lugar, os interesses da pessoa humana.

As recentes normas reguladoras da questão, em especial, a Medida Provisória 925, de 18 de março de 2020, a Nota Técnica 2, de 6 de março de 2020, expedida pelos Ministérios da Justiça e Segurança Pública, do Turismo, da Economia e da Saúde, e o Termo de Ajustamento de Conduta firmado entre o Ministério da Justiça e da Segurança Pública, por meio da SENACON, ABEAR, TAM, GOL, Passaredo, MAP e Azul, claramente priorizam os interesses da malha aérea em detrimento dos interesses dos passageiros. Não é à toa que, nas considerações do TAC, consta a informação no sentido de que a baixa demanda por voos e o fechamento de fronteiras posse acarretar redução de 100% dos voos, fator que pode potencializar colapso do setor (TARGA e SOUEFF, 2020)

Muito embora seja importante considerar os interesses das companhias aéreas, por justamente ter sido um setor gravemente afetado pela pandemia, não é devido que o consumidor/passageiro reste desamparado. Sua vulnerabilidade é reconhecida pelo ordenamento jurídico pátrio, e em tempo, o consumidor também vive as consequências da pandemia

O consumidor é hipossuficiente em relação a todo o escopo das empresas aéreas, o que dificulta muito o acesso a tais, seja para realizar uma reclamação, seja para cancelar ou alterar a data do voo.

Nesse momento de pandemia, o qual deveria ter sido facilitado o acesso via telefone ou *online*, o que acabou por não acontecer. Demonstrou-se no presente trabalho que é um processo extremamente exaustivo para a parte consumidora da relação, exigir seus direitos perante às empresas transportadoras. Dificuldade essa que parece ser financiada por omissões nas leis regulamentadoras, seja pela ANAC, seja pelo decreto 14.034/2020, pelo CBA e até mesmo pelo TAC.

4.3.1 Do esforço para comprovar o dano moral

Um exemplo claro disso, foi a modificação legislativa quanto a comprovação do dano extrapatrimonial indenizável. O Código Brasileiro de Aeronáutica – CBA, sofreu uma alteração pela nova Lei 14.034, sendo incluído em seu arcabouço, o artigo 251- A, que impõe ao consumidor que prove de forma efetiva, os danos morais causados em favor de ato ilícito, qual seja, o mau fornecimento do serviço vendido.

Apesar de a Lei 14.034/2020 ter tratado de medidas emergenciais e temporárias para socorrer o setor aéreo, houveram também introduções permanentes no regramento civil do transportador aéreo, como explicitado acima e nos capítulos anteriores.

O argumento que aqui se defende, é o de que existe uma excessiva judicialização nesse tipo de relação de consumo. Afirma-se em harmonia com a ANAC, que as condenações judiciais decorrentes de ações ajuizadas por passageiros representaram aproximadamente 1% dos custos e despesas operacionais das empresas aéreas brasileiras. Esse custo, equivalente a R\$ 311 milhões, é resultado de mais de 60.000 processos ajuizados contra as empresas aéreas nacionais.

O legislador se apegou no que se conhece por indústria do dano moral. De acordo com Beneti, a jurisprudência do STJ é categórica: aborrecimentos comuns do dia a dia, “os meros dissabores normais e próprios do convívio social, não são suficientes para originar danos morais indenizáveis”. Para ele, a falha na entrega de mercadoria adquirida pela internet, por exemplo, configura em princípio, “mero inadimplemento contratual, não dando causa a indenização por danos morais”.

A 3ª Turma do STJ, de maneira unânime, decidiu que não são devidos danos morais ao consumidor que adquire pela internet mercadoria para presentear e não a recebe conforme esperado. E na mesma linha, 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, o qual o relator ministro Luis Felipe Salomão afirmou “não resde exatamente na simples ocorrência do ilícito, pois nem todo ato em desacordo com o ordenamento jurídico possibilita indenização por dano moral”.

Para ele, importante é que “o ato seja capaz de irradiar-se para a esfera da dignidade da pessoa, ofendendo-a de maneira relevante”. Por isso, Salomão diz que a doutrina e a jurisprudência têm afirmado de maneira “uníssona” que o mero inadimplemento contratual não se revela bastante para gerar dano moral.

Nesse caso, tanto o juízo de primeira instância quanto o tribunal local, afirmaram que não ficou demonstrado nenhum prejuízo adicional além do atraso do voo, pois a Gol Transportes Aéreos forneceu duas opções para os passageiros: estadia em hotel custeado pela companhia ou viagem de ônibus até o aeroporto de outra cidade, de onde partiria um voo para o destino pela manhã.

Ora, diante do que foi exposto, juntando a jurisprudência contra a indústria do dano moral, com a alteração do CBA, artigo 251-A, 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 ou não.

De fato, se nota que os interesses das empresas aéreas, responsáveis por girarem milhões de reais por ano na economia brasileira, foram preservados. 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, principalmente no que tange à hipossuficiência processual.

Antes dessa alteração, 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.

4.3.2 Da Lei 14.034 – artigo 3º

Ainda seguindo o raciocínio anterior, apenas focando em outro ponto, o artigo 3º da referida lei demonstra que o transportador terá o período de 12 meses para realizar o reembolso de passagens canceladas. O que tendo em vista que a demora pode ser de até 360 dias, acaba por destacar como mais interessante, a remarcação da passagem.

O parágrafo 2º é bem claro no que diz “se houver cancelamento de voo, o transportador deve oferecer ao consumidor, sempre que possível, como alternativa ao reembolso, as opções de acomodação em outro voo, próprio ou de terceiro, e de remarcação da passagem aérea, sem ônus, mantidas as condições aplicáveis ao serviço contratado.”

Não seria óbvio? O próprio artigo 313 do Código Civil traz que o credor não é obrigado a receber prestação diversa da que lhe é devida, ainda que seja esta, mais valiosa. Segundo Maria Helena de Diniz “Trata-se de *species* do direito romano, ou seja, uma coisa inconfundível com outra, de modo que o devedor é obrigado a entregar a própria coisa designada “.

Caso o credor queira única e exclusivamente uma passagem aérea, este direito já lhe é garantido pelo Código Civil, não traz o parágrafo 2º do artigo 3º nenhuma novidade à rotina consumerista, apesar de tentar transparecer.

Outro ponto que demonstra o desfavorecimento do consumidor em comparação ao transportador aéreo, é a escrita do que positiva o artigo 3º da Lei 14.034 de 2020. Ao passo que o corpo do artigo é simples e objetivo quanto da devolução dos valores por parte da transportadora, o parágrafo 3º impõe ao consumidor uma série de penalidades.

No caso de o consumidor desistir do voo e optar pelo ressarcimento, este estará incumbido de realizar o pagamento de eventuais penalidades contratuais. Ou então, dá a opção de obter crédito com a empresa aérea, no valor correspondente ao da passagem, sem quaisquer penalidades contratuais.

A lei ligeiramente induz o consumidor à escolha do bônus ou da remarcação, aliás, a pessoa que já se encontra sem o serviço pelo o qual pagou e ansiou receber, escolheria por uma opção a qual sairia mais lesada ainda? Cabe a reflexão.

Sendo assim, no que tange as alterações realizadas para viabilizar as mudanças necessárias em face da pandemia, nota-se que estas vieram para mais beneficiar o sustento econômico das empresas aéreas, e não os interesses do consumidor. Interesses esses previstos por normativas constitucionais, e que constantemente são ignoradas.

5 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 a real efeito gerado às partes, principalmente às mais hipossuficientes da relação consumerista, que se encontram em desvantagem.

Observou-se que apesar de as normas previstas no Código de Defesa do Consumidor estarem resguardadas pela Constituição Federal, por muitas vezes acabam sendo mitigadas por medidas provisórias, como é o caso das que foram apresentadas no presente trabalho. Durante o período de crise sanitária, os legisladores inovaram no ordenamento jurídico, implicando diretamente na relação contratual entre empresas aéreas e consumidores de passagens. Tornou-se mais moroso para o consumidor demonstrar o dano moral em detrimento de má prestação de serviço, além disso, a lei induz a parte hipossuficiente a decidir pela via que é mais agradável às empresas aéreas.

Ao se deparar com a pandemia do Covid-19, muitas transportadoras aeroviárias se viram em situação complexa, pois com o fechamento das fronteiras e aeroportos, milhares de demandas a respeito de passagens aéreas já compradas surgiram. Com a dificuldade que é de praxe, e foi demonstrada no texto, em resolver administrativamente as questões de consumo, boa parte da população recorreu à justiça, para ter seus direitos garantidos. No entanto, o que se observa analisando a jurisprudência, é que as medidas para mitigar os impactos da pandemia foram focados nos impactos sofridos pelas grandes empresas aéreas, e não o consumidor.

Por fim, tomando-se de referencial uma visão geral dos institutos estudados, tem-se que o judiciário brasileiro vem tentando adaptar as leis civis à atual conjuntura que o mundo se encontra, porém, ao realizar uma análise mais profunda dos institutos criados, vê-se que no caso em que trata esse presente estudo, deixa de ser equilibrado. O consumidor que já vive em desvantagem, comparando com o fornecedor de serviço/produto, vê seus direitos ainda mais mitigados, principalmente no que tange os danos morais.

REFERÊNCIAS

ABEAR. ABEAR: **Demanda doméstica recua 50% e a internacional 85%**. ABEAR. Disponível em: [www.abear.com.br/imprensa/agencia-abear/noticias/abear-demanda-domestica-re-cua-50-e-a-internacional-85/]. Acesso em: 22.03.2020.

ANAC, Assessoria de Comunicação Social da. Dados do 2º tri revelam impacto de mais de 6 bilhões nas aéreas brasileiras: Queda na demanda em decorrência da COVID-19 influenciou o resultado financeiro das empresas. *In: Dados do 2º tri revelam impacto de mais de 6 bilhões nas aéreas brasileiras: Queda na demanda em decorrência da COVID-19 influenciou o resultado financeiro das empresas.* [S. l.], 2020. Disponível em: <https://www.gov.br/anac/pt-br/noticias/2020/dados-do-2o-tri-revelam-impacto-de-mais-de-6-bilhoes-nas-aereas-brasileiras>. Acesso em: 10/09/2021.

ASSESSORIA DE COMUNICAÇÃO DA PRESIDÊNCIA. **STF estabelece medidas de prevenção ao contágio pelo novo coronavírus. Imprensa - Supremo Tribunal Federal**, [S. l.], p. Sem Paginação, 12 mar. 2020. Disponível em: <http://portal.stf.jus.br/noticias/verNoticiaDetalhe.asp?idConteudo=439148&ori=1>. Acesso em: 15 jan. 2021.

BARBOSA, Rafael. **Coronavírus: crescem reclamações contra agências de viagem e companhias aéreas no Procon RN**. G1, 16 mar. 2020. Disponível em: [<https://g1.globo.com/rn/rio-grande-do-norte/noticia/2020/03/16/coronavirus-crescem-reclamacoes-contras-agencias-de-viagem-e-companhias-aereas-no-procon-rn.ghtml>]. Acesso em: 22.03.2020.

BRASIL. Ministério da Justiça e Segurança Pública. Nota Técnica 11/2020/CGEMM/DP- DC/SENACON/MJ. Ministério da Justiça Disponível em: [www.novo.justica.gov.br/news/mjsp-e-ministerio-do-turismo-divulgam-nota-tecnica-conjunta/nota-tecnica-no-11.pdf]. Acesso em: 23.07.2021.

BUFULIN, Augusto Passamani; BRAZ, Miryã Bregonci da Cunha; VITÓRIA, Fernanda Montalvão da. **Coronavírus e direito de família: as implicações do enfrentamento da emergência de saúde pública de importância internacional decorrente do surto de Covid-19 no regime de convivência familiar**. *Civilistica*, [s. l.], 2020.

CJN. Justiça em números 2020. 1. ed. [S. l.: s. n.], 2020.

CNJ; USP. Justiça em Números: Relatório analítico propositivo. [S. l.: s. n.], 2020.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA .RESOLUÇÃO No 313, DE 19 DE MARÇO DE 2020. [S. l.], 19 mar. 2020. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/files/original221425202003195e73eec10a3a2.pdf>. Acesso em: 15 jan. 2021.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. RESOLUÇÃO No 318, DE 7 DE MAIO DE 2020. [S. l.], 7 maio 2020. Disponível em:

<https://atos.cnj.jus.br/files/original165735202005095eb6e0ffbda3a.pdf>. Acesso em: 15 jan. 2021.

CONSELHO NACIONAL DOS DIREITOS DA CRIANÇA E DO ADOLESCENTE - CONANDA. **Recomendação. Recomendações do CONANDA para a proteção integral a crianças e adolescentes durante a pandemia do Covid-19**, [S. l.], 25 mar. 2020.

CORONAVÍRUS (COVID-19): **origem, sinais, sintomas, achados, tratamento e mais. Sanar**, [S. l.], ano 2020, 15 mar. 2020. Carreira Médica, p. Sem Paginação. Disponível em: <https://www.sanarmed.com/coronavirus-origem-sinais-sintomas-achados-tratamentos>. Acesso em: 15 jan. 2021.

CORONAVÍRUS: **medidas temporárias de prevenção ao contágio: Medidas incluem suspensão de todos prazos processuais**. Notícias - Tribunal de Justiça de Minas Gerais, [S. l.], p. Sem Paginação, 13 mar. 2020. Disponível em: <https://www.tjmg.jus.br/portal-tjmg/informes/coronavirus-medidas-temporarias-de-prevencao-ao-contagio.htm#.YGy9eD9v9PZ>. Acesso em: 15 jan. 2021.

DIEHL RUAS, Celiana. Considerações sobre a sanção da lei 14.010/20 - Regime jurídico emergencial e transitório das relações de direito. A lei 14.010/20 aporta ao ordenamento soluções emergenciais e transitórias para, de forma geral, regular impactos da pandemia no âmbito das relações jurídicas privadas. *In: Considerações sobre a sanção da lei 14.010/20 - Regime jurídico emergencial e transitório das relações de direito privado*: A lei 14.010/20 aporta ao ordenamento soluções emergenciais e transitórias para, de forma geral, regular impactos da pandemia no âmbito das relações jurídicas privadas. Revista Migalhas, Julho 2020. Disponível em: <https://www.migalhas.com.br/depeso/331101/consideracoes-sobre-a-sancao-da-lei-14-010-20---regime-juridico-emergencial-e-transitorio-das-relacoes-de-direito-privado>. Acesso em: 13/08/ 2021.

DINIZ, Maria Helena. Curso de Direito Civil Brasileiro, volume 2: Teoria geral das obrigações. 23. Ed. São Paulo, Saraiva, 2011.
dores no Brasil: um resgate acerca da criação da legislação consumerista em prol da confirmação de sua posição privilegiada no ordenamento jurídico pátrio. Revista de Direito do Consumidor, v. 116, 2018.

GAGLIANO, Pablo Stolze; OLIVEIRA, Carlos E. Elias. **Comentários à "Lei da Pandemia"** (Lei nº 14.020, de 10 de junho de 2020 - RJET: Análise detalhada das questões de Direito Civil e Direito Processual Civil. Revista UNIFACS, [s. l.], 2020.

GONÇALVES, Carlos Roberto. Direito Civil brasileiro, volume 2: teoria geral das obrigações. São Paulo: Saraiva, 2004.
MARINONI, Luiz Guilherme; ARENHART, Sérgio Cruz; MITIDIERO, Daniel. **Curso de Processo Civil: Tutela dos direitos mediante procedimento comum**. [S. l.]: Thomson Reuters, 2015. v. 2.

MAZZEI, Rodrigo; AZEVEDO, Bernardo. **Prescrição: "o direito não socorre aos que dormem"**. E aos que se isolam? [S. l.], p. 1-5, 31 mar. 2020.

NACIONAL DE JUSTIÇA, Conselho. Conselho Nacional de Justiça. In: **Compromisso com cidadão marca um ano da pandemia no Judiciário**. [S. l.], Março 2021. Disponível em: <https://www.amb.com.br/compromisso-com-cidadao-marca-um-ano-da-pandemia-no-judiciario/>. Acesso em: 08/08/2021.

OTSUKA, Pietro. **Procon, MPF e Anac divergem sobre cancelamento de viagens**. Portal R7, São Paulo, 13 mar. 2020. Disponível em: [<https://noticias.r7.com/economia/procon-mpf-e--anac-divergem-sobre-cancelamento-de-viagens-13032020>]. Acesso em: 22.06.20.

PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA. LEI Nº 13.979, DE 6 DE FEVEREIRO DE 2020 nº 13.979, de 6 de fevereiro de 2020. **Medidas de enfrentamento à pandemia COVID 19**. Dispõe sobre as medidas para enfrentamento da emergência de saúde pública de importância internacional decorrente do coronavírus responsável pelo surto de 2019., [S. l.], 6 fev. 2020. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2020/lei/L13979compilado.htm. Acesso em: 15 jul. 2021.

QUEFF, Tatiana de A. F. R. Cardoso. **Bases Constitucionais da Defesa dos Consumidores - RESPOSTA nacional e internacional de enfrentamento ao novo coronavírus: Linha do tempo**. Ministério da Saúde, [S. l.], p. Sem Paginação, 26 fev. 2020. Disponível em: <https://coronavirus.saude.gov.br/linha-do-tempo/>. Acesso em: 15 jan. 2021.

RIBEIRO, Débora. Pandemia: **Significado de Pandemia. In: Significado de Pandemia. Dicio**, Novembro 2021. Disponível em: <https://www.dicio.com.br/pandemia/>. Acesso em: 14/07/2021. Rio de Janeiro, 11 mar. 2020. Disponível em: [<https://g1.globo.com/mundo/noticia/2020/03/11/trump-anuncia-suspensao-da-entrada-nos-eua-de-todos-os-via-jantes-vindos-da-europa-por-30-dias.ghtml>]. Acesso em: 22.03.2020.

SAMPAIO, Marília de Ávila e Silva Sampaio. **A suspensão do direito de arrendamento do artigo 49 do CDC**. A suspensão do direito de arrendamento do artigo 49 do CDC, Revista Consultor Jurídico, p. 1-7, 17 jun. 2020.

STOLZE GAGLIANO, Pablo e OLIVEIRA ELIAS, Carlos E. **Comentários à Lei da Pandemia (Lei 14.010/2020): Análise Detalhada das Questões de Direito Civil e Direito Processual Civil**. In: Comentários à Lei da Pandemia (Lei 14.010/2020): Análise Detalhada das Questões de Direito Civil e Direito Processual Civil. JUSBRASIL, 2020. Disponível em: <https://flaviotartuce.jusbrasil.com.br/artigos/859582362/comentarios-a-lei-da-pandemia-lei-14010-2020> - Comentários à Lei da Pandemia (Lei 14.010/2020). Acesso em: 13/09/2021.

TARGA, Maria Luiza Baillo e SQUEFF, Tatiana Cardoso. **Os direitos dos passageiros-consumidores de transporte aéreo em tempos de pandemia**. Revista de Direito do Consumidor, São Paulo, Ed RT, ano 2020, v. 129, ed. 29, p. 73-109, 2020.

TARGA, Maria Luiza Baillo. **Diálogo das fontes pro homine: a coerência sistemática entre o Código de Defesa do Consumidor e a Convenção de Montreal sobre alguns aspectos do Transporte Aéreo Internacional**. 2020. 167f. Dissertação (Mestrado em Direito) – Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2020. TAXA por remarcação de voos não pode ultrapassar 10% do valor da passagem. Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor, São Paulo, 20 dez. 2011. Disponível em:

[<https://idec.org.br/consultas/dicas-e-direitos/taxa-por-remarcacao-de-voos-no-pode-ultrapassar-10-do-valor-da-passagem>]. Acesso em: 25.03.2020.

TARTUCE, Flávio; SCHREIBER, Anderson; BRANDÃO, Everilda; ANDRADE, Gustavo Henrique Batista; FROTA, Pablo Malheiros da Cunha. **O direito de arrependimento do consumidor e o RJET: Impactos diretos e indiretos da lei 14.010/2020 no art. 49 do CDC.** O direito de arrependimento do consumidor e o RJET: Impactos diretos e indiretos da lei 14.010/2020 no art. 49 do CDC, Migalhas, p. 1-6, 29 jun. 2021. Disponível em: <https://www.migalhas.com.br/coluna/migalhas-contratuais/329823/o-direito-de-arrependimento-do-consumidor-e-o-rjet--impactos-diretos-e-indiretos-da-lei-14-010-2020-no-art--49-do-cdc>. Acesso em: 22/07/2021.

THEODORO JR, Humberto. Curso de Direito Processual Civil. 62. ed. [S. l.]: Gen, 2020. v. I.

TRUMP suspende viagens da Europa aos EUA para conter novo coronavírus. G1, VALLE, Patrícia. **Coronavírus: Procon-RJ recebe dezenas de pessoas para cancelar viagens. Mutirão continua nesta sexta.** O Globo, 12 mar. 2020. Disponível em: [<https://oglobo.globo.com/economia/defesa-do-consumidor/coronavirus-procon-rj-recebe-dezenas-de-pessoas--para-cancelar-viagens-mutirao-continua-nesta-sexta-24301825>]. Acesso em: 22.06.2020.

VALLE, Patrícia. **Coronavírus: Procon-RJ recebe dezenas de pessoas para cancelar viagens. Mutirão continua nesta sexta.** O Globo, 12 mar. 2020. Disponível em: [<https://oglobo.globo.com/economia/defesa-do-consumidor/coronavirus-procon-rj-recebe-dezenas-de-pessoas-para-cancelar-viagens-mutirao-continua-nesta-sexta-24301825>]. Acesso em: 22.07.2021.