

OS DIREITOS DOS PASSAGEIROS-CONSUMIDORES DE TRANSPORTE AÉREO EM TEMPOS DE PANDEMIA

The rights of international airfare passenger-consumers in times of pandemic
Revista de Direito do Consumidor | vol. 129/2020 | Maio - Jun / 2020
DTR\2020\6395

Maria Luiza Baillo Targa

Doutoranda em Direito pela Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Mestre em Direito pela Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Especialista em Direito Francês e Europeu dos Contratos pela Université Savoie Mont Blanc. Especialista em Direito do Consumidor e Direitos Fundamentais pela Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Especialista em Direito Público pelo Centro Universitário de Brasília. Membro do Grupo de Pesquisa "Mercosul, Direito do Consumidor e Globalização". Advogada.
mlbtarga@gmail.com

Tatiana Cardoso Squeff

Professora permanente do Programa de Pós-graduação em Direito e professora Adjunta de Direito Internacional na Faculdade de Direito "Professor Jacy de Assis" da Universidade Federal de Uberlândia – UFU/MG. Expert brasileira nomeada pelo Ministério da Justiça/SENACON para atuar junto à Conferência de Direito Internacional Privado da Haia – HCCH, no "Projeto Turista". Doutora em Direito Internacional pela Universidade Federal do Rio Grande do Sul – UFRGS, com período sanduíche junto à University of Ottawa (2018). Mestre em Direito pela Universidade do Vale do Rio dos Sinos – UNISINOS, com bolsa CAPES e período de estudos junto à University of Toronto (2011), com bolsa DFAIT. Especialista em Língua Inglesa pela Unilasalle, em Direito Internacional pela UFRGS – PPGD e em Relações Internacionais Contemporâneas pela UFRGS – PPGEEI. tatiana.squeff@ufu.br

Área do Direito: Consumidor

Resumo: A doença denominada COVID-19, causada pelo coronavírus Sars-Cov-2, afeta todos os continentes do planeta nas mais diversas áreas e, em maior ou menor grau, todos os seus habitantes. Como medida de prevenção à contaminação, alguns países estão fechando as suas fronteiras aéreas e terrestres, restringindo, em caráter excepcional e temporário, a mobilidade de indivíduos. Em decorrência disso, diversos passageiros procuram cancelar viagens já adquiridas, tanto para destinos nacionais quanto internacionais. O transporte aéreo, assim, vem sendo um dos setores mais atingidos pela crise e, para tentar impedir o colapso das companhias aéreas e, simultaneamente, assegurar os direitos dos passageiros, diversas legislações vêm sendo diariamente promulgadas, fato que acaba por dificultar o conhecimento dos passageiros acerca de seus direitos. Exatamente a isto que o presente texto se volta, enumerando e comentando as legislações recentemente promulgadas, e analisando-as à luz da legislação vigente que regula o transporte aéreo, na tentativa de demonstrar que se deve primar pela proteção da dignidade humana, especialmente em tempos de pandemia.

Palavras-chave: COVID-19 – Coronavírus – Transporte aéreo – Direito do Consumidor – Direitos dos passageiros

Abstract: The disease called COVID-19, caused by the Sars-Cov-2 coronavirus, affects all the continents of the planet in the most diverse areas and, on a greater or lesser degree, all its inhabitants. As a measure to prevent contamination, some countries are closing their air and land borders, restricting, on an exceptional and temporary basis, the mobility of individuals. As a result, several passengers are seeking to cancel air tickets that are already purchased, both to national and international destinations. As a consequence, the air carriage has been one of the sectors most affected by the crisis and, to try to prevent the collapse of airlines and, simultaneously, to ensure the rights of passengers, several laws have been enacted daily, a fact that ends up hindering the

knowledge of passengers of their rights. And the present paper is exactly intended to debate this scenario, listing and commenting the recently enacted legislation, and analyzing them under the scope of the existing legislation on air transportation, in order to demonstrate that the protection of human dignity should be the goal to be achieved, especially in times of pandemic.

Keywords: COVID-19 – Coronavirus – Air carriage – Consumer law – Passenger rights
Sumário:

Introdução - I.A regulamentação dos direitos dos passageiros expedidas depois da COVID-19 - II.A regulamentação dos direitos dos passageiros no Brasil e a sua incongruente desconsideração pelas autoridades pátrias diante da pandemia - Considerações finais - Referências bibliográficas

Introdução

Em 31 de dezembro de 2019, a Organização Mundial da Saúde (OMS) foi informada sobre casos de pneumonia detectados na cidade de Wuhan, na China, com causa desconhecida. Nos dias 11 e 12 de janeiro, a OMS foi comunicada pela Comissão de Saúde Nacional Chinesa de que a situação estava associada a um mercado de frutos do mar local, bem como de que havia sido identificado um novo tipo de coronavírus, o SARS-Cov-2, cuja sequência genética foi compartilhada para que outros países pudessem desenvolver kits de diagnóstico. No dia seguinte, o Ministério de Saúde Pública da Tailândia reportou o primeiro caso “importado” do novo coronavírus de Wuhan e, dois dias depois, o mesmo fato foi relatado pelo Ministério da Saúde, Trabalho e Bem-Estar Social do Japão¹.

Pouco tempo depois, a COVID-19, nome da doença causada pelo SARS-Cov-2, atingiu rapidamente os demais continentes: o primeiro caso confirmado nas Américas ocorreu nos Estados Unidos em 24 de janeiro²; na Europa, a França registrou os três primeiros infectados em 25 de janeiro e, nesta mesma data, na Oceania, a Austrália confirmou também três infectados³; já na África, o primeiro caso foi registrado no Egito em 15 de fevereiro⁴.

Em relatório de 25 de março (Situation Report – 65), cujos dados foram mencionados pelas autoridades nacionais até 23h59min do dia anterior, a OMS contabilizava 414.179 pessoas infectadas pela COVID-19: na China, há 81.848 casos confirmados; na Itália, 69.176 casos; nos Estados Unidos, 51.914 casos; na Espanha, 39.673 casos; na Alemanha 31.554 casos; e, no Irã, há 24.811 pessoas infectadas. Até o momento, 18.440 pessoas foram mortas⁵. E quanto ao Brasil, o primeiro caso “importado” do novo coronavírus foi registrado em 27 de fevereiro⁶ e, até o dia 25 de março, de acordo com o Ministério da Saúde pátrio, há 2.433 casos confirmados e 57 pessoas mortas⁷ – a grande maioria proveniente da região sudeste.

Assim, em vista da decorrência da velocidade de disseminação do coronavírus por todo o planeta, ainda no dia 11 de março, o Diretor-Geral da OMS declarou que a COVID-19 pode se caracterizar como uma pandemia⁸. No Brasil, foi aprovado por unanimidade pelo Senado Federal, no dia 20 de março, projeto de Decreto Legislativo que reconhece o Estado de Calamidade Pública no país em razão da pandemia do novo coronavírus⁹. E, em 6 de fevereiro, já havia sido promulgada a Lei Federal 13.979, que, mesmo antes da confirmação do primeiro caso em solo nacional, dispunha sobre as medidas para enfrentamento da emergência de saúde pública de importância internacional decorrente do coronavírus¹⁰.

Como medida de contenção da nova doença, diversos países vêm adotando o fechamento provisório de fronteiras terrestres e aéreas, impedindo a já tão difundida livre circulação de pessoas, inclusive, dentro do seu próprio território, orientando aos seus cidadãos que não apenas retornem ao seu país de nacionalidade, como também que permaneçam em suas residências. Exemplo disso fora o anúncio do Presidente

norte-americano, Donald Trump, de 11 de março, tecendo que o país iria suspender as viagens da Europa aos Estados Unidos por 30 dias a contar do dia 13¹¹, com exceção de duas nacionais e residentes permanentes, além de seus parentes mais próximos¹².

O Brasil não ficou de fora. Curiosamente, as medidas que mais impactaram o setor aéreo no país, notadamente os passageiros que haviam adquirido bilhetes, foram tomadas pelas próprias empresas, como a AZUL, que divulgou em 16 de março a suspensão de todos os voos internacionais, exceto aqueles que partiam de Campinas¹³; já no dia 17 de março foi a vez da GOL, que anunciou o cancelamento de todas as suas operações internacionais de 23 de março até o fim de junho¹⁴. O governo brasileiro, ao seu turno, apenas restringiu a entrada de não nacionais oriundos de voos internacionais de uma série de países, a saber, China, União Europeia, Islândia, Noruega, Suíça, Reino Unido, Irlanda do Norte, Austrália, Japão, Malásia e Coreia do Sul a partir do dia 23 de março, consoante a Portaria Interministerial 126, de 19 de março¹⁵.

Além disso, na mesma data¹⁶, o Brasil fechou as fronteiras terrestres de pessoas oriundas dos seguintes países: Suriname, Guiana Francesa, Guiana, Colômbia, Bolívia, Peru, Paraguai, Argentina, Venezuela¹⁷ e, por fim, Uruguai¹⁸. A restrição, porém, não se aplica a brasileiros, natos ou naturalizados, imigrantes que podem residir no país, profissionais estrangeiros a serviço de órgãos internacionais, estrangeiros que são familiares de brasileiros natos ou naturalizados que estão no Brasil, estrangeiros com ingresso autorizado pelo governo federal em vista do interesse público, estrangeiros que tenham Registro Migratório Nacional e transporte de cargas¹⁹.

Diante de tal cenário, inúmeras viagens nacionais e internacionais estão sendo canceladas, seja pelo fechamento de fronteiras, seja porque os passageiros estão desistindo de viajar por receio de contrair a enfermidade. Consequentemente, um dos setores que mais vêm sendo afetados pelos efeitos da COVID-19 é o do transporte aéreo. No dia 5 de março, a Associação Internacional de Transporte Aéreo (IATA)²⁰ estimou que a crise provocada pela pandemia pode acabar com cerca de US\$ 113 bilhões em receita, e que, quando realizada tal previsão, sequer havia sido tomada a medida norte-americana de restrições de voos²¹.

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 2019²³. 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 passado²⁴.

Forte nisso, 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 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.

I.A regulamentação dos direitos dos passageiros expedidas depois da COVID-19

Diante da rápida disseminação da doença causada pelo novo coronavírus, diversos brasileiros que estavam com viagem programada, especialmente para o exterior, procuraram 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 dos diversos pedidos nesse mesmo sentido, os passageiros passaram a buscar o auxílio dos órgãos de defesa do consumidor.

A título exemplificativo, em 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 que 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-19²⁵. 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 coronavírus²⁶.

Por seu turno, em reportagem de 16 de março do G1, foi informado que o PROCON estadual do Rio Grande do Norte registrou aumento na abertura de reclamações de pessoas que queriam cancelar viagens em virtude do novo coronavírus e que não conseguiam concretizar o cancelamento diretamente com as companhias aéreas. De acordo com o coordenador do órgão, Thiago Gomes da Silva, somente naquela manhã, na unidade do Shopping Via Direta, foram registrados 20 casos²⁷.

No dia 27 de fevereiro, o PROCONS Brasil – Associação Brasileira de Procons, expediu Nota Informativa com orientações ao mercado de consumo relativamente ao cancelamento ou remarcação de viagem e pacotes turísticos para destinos com casos de COVID-19 confirmados. Na Nota, ponderou que o consumidor deve ser orientado a não viajar para tais destinos e que deve receber, por parte do fornecedor, todas as informações de modo prévio, claro, adequado e de fácil compreensão, inclusive sobre as possibilidades de cancelamento ou de alterações. A orientação ainda destacou que, se a viagem já tivesse sido adquirida, deveria o consumidor solicitar ao fornecedor o seu adiamento sem o pagamento de multas ou taxas de remarcação em decorrência do justo e fundado motivo de saúde pública. Se o adiamento não for possível, deverá, então, o consumidor solicitar a devolução integral do valor pago sob o mesmo fundamento²⁸.

Divergindo do aludido entendimento, em 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 Civil²⁹.

De acordo com essa Nota Técnica, quando a companhia aérea cancelar ou alterar unilateralmente a passagem, deve seguir o disposto na Resolução da ANAC, comunicando o passageiro com 72 horas de antecedência da data do voo da alteração, podendo ele, no caso de discordar desta, pleitear o reembolso integral do valor pago, devendo ocorrer o mesmo no prazo de sete dias. Todavia, “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”.

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”. 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 coronavírus é muito inferior a outros riscos oferecidos por viagens no país”. Por fim, ainda recomenda que o Poder Judiciário seja utilizado apenas como última alternativa, quando nenhum outro canal administrativo de negociação funcionar³⁰.

Por seu turno, 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 pelo novo coronavírus. De acordo com a Recomendação, o cancelamento com possibilidade de reagendamento a critério do consumidor e sem ônus para este deveria

abarcam 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 citada Recomendação ainda determina 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 COVID-19. Foi fixado prazo de cinco dias para que a ANAC informasse as medidas adotadas para o cumprimento do disposto na Recomendação ou as razões para o seu não cumprimento³¹.

A ANAC, por sua vez, em página dedicada aos cuidados com o novo coronavírus, referiu que a alteração ou o cancelamento de passagens aéreas por iniciativa do passageiro estão sujeitos às regras contratuais da tarifa adquirida³², 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 cobrado³³.

Assim sendo, diante do impasse e das orientações divergentes dos diversos órgãos, as soluções estavam sendo dadas de maneira individual, por cada empresa, ou seja, não havia consenso acerca da cobrança ou não de tarifas e multas, tampouco regras relativas ao reembolso e às remarcações de viagens. Veja-se trecho de reportagem publicada pelo G1 do dia 10 de março³⁴:

“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 passagem. 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 decorrência da dificuldade de resolução direta com as companhias aéreas, diversos consumidores passaram a ajuizar ações com pedidos de urgência para obter o cancelamento e/ou remarcação de suas viagens.

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”

Igualmente, em 12 de março, o 2º Juizado Especial Cível da Comarca do Rio de Janeiro deferiu pedido liminar de cancelamento de passagem para a Europa sem custo adicional e assegurou o direito de remarcação sem taxas³⁶. 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, 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 Consumidor³⁷.

Ocorre que, nessa mesma data, foi expedida, pelo Presidente da República, a Medida Provisória 925, a qual dispõe sobre medidas emergenciais para a aviação civil brasileira em razão da pandemia da COVID-19. Em seu 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", bem como que tal disposição se aplica aos contratos de transporte aéreo firmados até 31 de dezembro de 2020³⁸.

Tal significa que, de acordo com a Medida Provisória, caso o passageiro solicite o reembolso da passagem, a companhia aérea terá prazo de 12 meses para realizar o ressarcimento. Ademais, somente haverá isenção das penalidades contratuais se, ao invés do reembolso, o passageiro aceitar a conversão do valor em um crédito a ser utilizado dentro do período de um ano, contado da data do voo inicialmente contratado, indo de encontro, portanto, à recomendação exarada pelo Ministério Público Federal.

Dois dias depois, 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)³⁹, com vigência de 20 de março de 2020 a 19 de março de 2021, passível de prorrogação, estipulando 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.

De acordo com o TAC, 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 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. Igualmente refere o documento que tais regras não se aplicam a voos operados em codeshare e interline⁴⁰, por companhias que possuam parceria de plano de milhagem e voo charter⁴¹.

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. Todavia, 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. Ainda, sobre o direito de remarcação, estabelece o Termo que este é intransferível, sendo vedada a

negociação com terceiros, isto é, com pessoa diversa do passageiro, bem como que, se o voo escolhido pelo passageiro não for mais operado 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.

Quanto 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, e 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.

O TAC libera ainda 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-19⁴². Em contrapartida, estabelece que as companhias se comprometem a auxiliar o Ministério das Relações Exteriores (MRE) a localizar e a trazer brasileiros que ainda estejam no exterior.

Destaca o TAC que as companhias aéreas devem comunicar aos passageiros, com antecedência mínima de 24 horas, alterações programadas do voo, bem como que as transportadoras farão o possível para que o passageiro chegue ao seu destino no mesmo dia programado, embora permita atraso substancial em relação ao horário original da passagem. Também determina que as companhias aéreas devem disponibilizar canais de atendimento telefônico e on-line gratuitos, e que todas obrigações assumidas perante os consumidores por meio do TAC serão tratadas exclusivamente por meio das centrais de atendimento das transportadoras, cuja resposta às reclamações dos consumidores deve ser finalizada no prazo máximo de 45 dias.

Caso não resolvido o problema dentro do referido prazo, o passageiro pode registrar a reclamação na plataforma consumidor.gov.br⁴³. Embora não vincule individualmente os consumidores, que ainda podem ajuizar demandas judiciais⁴⁴, os próprios signatários afirmam que essa providência não é o melhor caminho para solucionar disputas oriundas da atual situação de pandemia, fato que, por si só, já inibe o consumidor de assim proceder.

Por fim, ressalta que os signatários declaram que as disposições das Convenções de Varsóvia e de Montreal, aplicáveis sobre as relações de transporte aéreo internacional, não são afetadas ou afastadas pelo TAC, e 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.

Corroborando com o que restou determinado pelo Termo supra, a ANAC divulgou, em 19 de março, as seguintes orientações⁴⁵:

“Alteração pelo passageiro

Os passageiros que decidirem adiar a sua viagem em razão do novo Coronavírus ficarão isentos da cobrança de multa contratual caso aceitem um crédito para a compra de uma nova passagem, que deve ser feita no prazo de 12 meses contados da data do voo contratado.

O passageiro que decidir cancelar sua passagem aérea e optar pelo seu reembolso (observado o meio de pagamento utilizado no momento da compra) está sujeito às regras contratuais da tarifa adquirida, ou seja, é possível que sejam aplicadas eventuais multas. Ainda que a passagem seja do tipo não reembolsável, o valor da tarifa de embarque deve ser reembolsado integralmente. O prazo para o reembolso é de 12 meses.

Alteração pela empresa aérea

Qualquer alteração programada feita pela empresa aérea, em especial quanto ao horário do voo e o seu itinerário, deve ser informada ao passageiro com 72 horas de antecedência da data do voo. Se essa informação não for repassada dentro do prazo, a empresa aérea deverá oferecer para escolha pelo passageiro as alternativas de reembolso integral nos meios utilizados na compra (no prazo de 12 meses) ou de reacomodação em outro voo disponível.

Ainda que o passageiro seja informado dentro do prazo, essas mesmas alternativas (reembolso integral – no prazo de 12 meses – ou reacomodação em outro voo disponível) também devem ser oferecidas para escolha pelos passageiros quando:

Nos voos internacionais: a alteração for superior a 1 hora em relação ao horário de partida ou de chegada;

Nos voos domésticos: a alteração for superior a 30 minutos em relação ao horário de partida ou de chegada.

Se houver falha na informação da empresa aérea e o passageiro só ficar sabendo da alteração da data ou do horário do voo quando já estiver no aeroporto para embarque, as alternativas para sua escolha também são o reembolso integral (no prazo de 12 meses), a reacomodação em outro voo disponível, além da execução do serviço por outra modalidade de transporte. A empresa também deve oferecer assistência material.

A assistência, aplicável somente a passageiros no Brasil, deve ser oferecida gratuitamente pela empresa aérea, de acordo com o tempo de espera, conforme demonstrado a seguir:

A partir de 1 hora: Facilidades de comunicação (internet, telefonemas etc.);

A partir de 2 horas: Alimentação (voucher, refeição, lanche, bebidas etc.);

A partir de 4 horas: Hospedagem (obrigatório em caso de pernoite no aeroporto) e transporte de ida e volta. Se o passageiro estiver no local de seu domicílio, a empresa poderá oferecer apenas o transporte para sua residência e dela para o aeroporto;

O Passageiro com Necessidade de Assistência Especial (PNAE) e seus acompanhantes sempre terão direito à hospedagem, independentemente da exigência de pernoite no aeroporto.”

De acordo com a Agência, o passageiro terá direito à assistência material apenas quando souber da alteração unilateral causada pela empresa aérea no momento em que se apresentar no aeroporto para embarque. A ANAC ainda sugere aos passageiros, em sua página, que acessem o site da IATA para maiores informações sobre restrições de voos aplicadas por outros países⁴⁶.

Além disso, orienta os viajantes que estão no Brasil a evitar deslocamento para países com transmissão ativa local, a considerar a necessidade da realização da viagem e a buscar informações sobre as restrições de cada país antes de se deslocar, além de consultar as políticas de cada companhia aérea para remarcação e cancelamento de

passagens⁴⁷. Quanto aos viajantes brasileiros que estão no exterior⁴⁸, orienta estes a seguir as recomendações das autoridades de saúde locais e, caso o país em que o passageiro se encontre tenha medidas de restrição de fronteiras decretadas, ele deverá entrar em contato com o serviço consular brasileiro local⁴⁹.

A Agência, em cumprimento ao TAC, disponibilizou, a partir de 22 de março, formulário on-line para receber informações de brasileiros que possuem passagem aérea comprada e que não estejam conseguindo voltar para o Brasil. Comunica que, com as informações coletadas no formulário, "as autoridades brasileiras seguirão com os esforços para ajudar a viabilizar os brasileiros que tiveram seus voos cancelados em países que estão com restrições para deslocamento aéreo"⁵⁰. O formulário está disponível no seguinte sítio eletrônico: [<http://www.anac.gov.br/brasileironoexterior>].

Com isso, é possível dizer que, embora o Governo Federal, em parceria com a ANAC e com as companhias aéreas, esteja realizando o possível para trazer ao país os brasileiros que ainda estão no exterior com segurança e saúde, 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 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.

II.A regulamentação dos direitos dos passageiros no Brasil e a sua incongruente desconsideração pelas autoridades pátrias diante da pandemia

A primeira legislação a regulamentar o serviço de transporte aéreo no Brasil foi a Convenção de Varsóvia, incorporada ao ordenamento jurídico pátrio por meio da promulgação do Decreto 20.704, de 24 de novembro de 1931. A Convenção, porém, disciplinava exclusivamente certas questões atinentes ao transporte aéreo internacional de pessoas, bagagens e mercadorias, isto é, regulamentava apenas o transporte cujo ponto de partida estivesse situado no território de uma parte contratante e o ponto de destino se localizasse em outro território, ou no de uma só, desde que, neste caso, houvesse escala prevista no território de outro país, sendo este signatário ou não.

Posteriormente, foi instituído o Código Brasileiro do Ar, Decreto-lei 483, de 1938, revogado pelo Decreto-lei 32, de 18 de novembro de 1966, que, por sua vez, foi substituído pelo Código Brasileiro de Aeronáutica, Lei 7.565, de 19 de dezembro de 1986. Tais leis disciplinam o transporte aéreo nacional, ou seja, o transporte ocorrido exclusivamente dentro do território brasileiro⁵¹.

Tanto a Convenção de Varsóvia⁵² quanto o Código Brasileiro de Aeronáutica⁵³ fixam limites indenizatórios a serem alcançados pelas companhias aéreas aos passageiros em relação a determinados danos, de modo que, depois da promulgação da Constituição Federal de 1988, que assegurou como direito fundamental a indenização por dano material, moral ou à imagem, e a indenização decorrente da violação à intimidade, à vida privada, à honra e à imagem do indivíduo nos incisos V e X do seu artigo 5º, questionou-se se tais legislações teriam sido recepcionadas pela Lei Maior, especialmente, no que diz respeito aos artigos que limitam a indenização em favor do passageiro.

No mais, a Constituição Federal instituiu a dignidade da pessoa humana como um dos fundamentos do Estado Democrático de Direito (artigo 3º, III) e, ainda, elevou a defesa do consumidor ao status de direito fundamental (artigo 5º, XXXII) e princípio da ordem econômica (artigo 170, V), além de determinar a elaboração do Código de Defesa do Consumidor pelo Congresso Nacional (artigo 48 do Ato das Disposições Constitucionais Transitórias)⁵⁴.

Permaneceu a questão relativa à plena aplicabilidade de tais normas depois de promulgado o Código Consumerista em 1990, o qual conceituou consumidor, fornecedor,

produto e serviço, restando incontestado a sua aplicação, ao menos, sobre as relações de transporte aéreo de passageiros, pois, como bem refere Marques⁵⁵, é sempre de consumo o transporte remunerado de pessoas ou de passageiros e suas bagagens⁵⁶, posto que o passageiro se caracteriza como consumidor dos serviços aéreos prestados pelo transportador.

Isso porque o CDC preconiza o princípio da reparação integral ao referir ser direito básico do consumidor “a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos” (artigo 6º, V), como também ao disciplinar que o fornecedor de serviços responde pela reparação dos danos causados aos consumidores “por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos” (artigo 14, caput). E, como sabido, o princípio da reparação integral se opõe frontalmente à fixação de limites indenizatórios por lei⁵⁷.

Igualmente manteve-se a discussão acerca da aplicação da Convenção de Varsóvia e do Código Brasileiro de Aeronáutica depois da promulgação do Código Civil de 2002, que não apenas tipificou o contrato de transportes nos artigos 730 a 756, como também trouxe como regra geral o princípio da restitutio in integro no artigo 944, ao mencionar que “a indenização mede-se pela extensão do dano”⁵⁸.

A doutrina e a jurisprudência das cortes nacionais, paulatinamente, fixaram entendimento majoritário no sentido de que a Convenção de Varsóvia e o Código Aeronáutico somente seriam aplicáveis naquilo em que não contrariassem as disposições do Código Civil e do Código de Defesa do Consumidor⁵⁹, considerando especialmente o disposto no artigo 7º, caput, do CDC, o qual permite o diálogo entre suas disposições e outras fontes de direito desde que seja para acrescentar novos direitos àqueles que já disciplina, e no artigo 732 do Código Civil, que assegura a aplicação da legislação especial, de tratados e convenções aos contratos de transporte desde que não contrariem as disposições da própria Lei Civil – especialmente quando se trata da proteção da parte vulnerável.

Posteriormente à promulgação do Decreto 5.910, de 27 de setembro de 2006, o qual incorporou ao ordenamento jurídico pátrio a Convenção de Montreal, mais recente atualização da Convenção de Varsóvia, muito embora mantenha a estrutura da indenização tarifada aos mesmos danos já disciplinados por sua antecessora, considera-se que esta se aplica aos contratos de transporte aéreo internacional em decorrência da tese com repercussão geral fixada pelo Supremo Tribunal Federal em 2017 no Tema 210 (limitação de indenizações por danos decorrentes de extravio de bagagem com fundamento na Convenção de Varsóvia)⁶⁰.

Dessa forma, hoje, regulamentam as questões atinentes ao transporte aéreo nacional o Código Civil, o Código de Defesa do Consumidor (sempre que caracterizada relação de consumo), o Código Brasileiro de Aeronáutica (naquilo em que for compatível com as demais legislações referidas) e ainda as Resoluções expedidas pela ANAC (quando não contrárias às disposições de lei), merecendo destaque a Resolução 400/2016. Em relação ao transporte aéreo internacional, além das fontes normativas citadas, incidem também as disposições das Convenções de Varsóvia e de Montreal, assim como outros tratados e convenções que vierem a ser ratificadas pelo Brasil, respeitado o princípio da reciprocidade.

Todas essas normas devem ser aplicadas em diálogo, pois elas não se excluem ou se revogam, já que integram o mesmo ordenamento jurídico e, por tal razão, necessariamente, devem coexistir. De acordo com a Teoria do Diálogo das Fontes⁶¹, explicada pelo doutrinador Alemão Erik Jayme⁶² e por Claudia Lima Marques, cujos estudos e trabalhos desenvolvidos permitiram a aplicação da Teoria no Brasil, as normas com campos de aplicação convergentes, mas não idênticos, devem ser aplicadas harmonicamente, sempre à luz dos valores e princípios constitucionais que priorizam a pessoa humana⁶³, já que o leitmotiv da teoria é o restabelecimento da coerência entre

as normas em conflito no sistema por meio do enaltecimento dos valores constitucionais que colocam a pessoa humana⁶⁴ no centro da questão⁶⁵.

Assim, aplicando-se harmonicamente as fontes de direito mencionadas para as relações de transporte aéreo, nacional e internacional, tem-se que é direito básico do passageiro a proteção da vida, da saúde e da segurança contra os riscos provocados por práticas no fornecimento de serviços, assim como a informação adequada e clara sobre os diferentes serviços e os riscos que apresentem, e a proteção contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de serviços (artigo 6º, incisos I, III e IV, do CDC). No mais, nos termos do artigo 8º, caput, do CDC, os serviços colocados no mercado de consumo não acarretarão riscos à saúde ou segurança dos consumidores. Referidos dispositivos legais devem ser sempre assegurados ao passageiro de voos nacionais ou internacionais, em toda e qualquer situação, sem exceção.

A legislação incidente sobre os contratos de transporte aéreo nacional disciplina a responsabilidade geral das companhias aéreas sobre danos causados aos passageiros e sua bagagem. De acordo com o CDC, essa responsabilidade é objetiva (artigo 14, caput) e solidária (artigo 7º, parágrafo único) e, nos termos do Código Civil, é nula qualquer cláusula excludente da responsabilidade do transportador (artigo 734, in fine).

Da mesma forma, regula a possibilidade de o passageiro rescindir previamente o contrato de transporte e o seu consequente direito de reembolso: de acordo com o Código Civil, o passageiro pode rescindir o contrato antes de iniciada a viagem, "sendo-lhe devida a restituição do valor da passagem, desde que feita a comunicação ao transportador em tempo de ser renegociada"⁶⁶ (artigo 740, caput). A Lei Civil assegura ainda ao passageiro o direito de desistir de trecho subsequente não utilizado, sendo devida a restituição apenas do valor deste bilhete (artigo 740, § 1º).

A Resolução 400/2016 da ANAC, por seu turno, assinala que o passageiro pode desistir da passagem, sem ônus, desde que o faça em até 24 horas a contar do recebimento do seu comprovante para os casos de compras feitas com antecedência igual ou superior a sete dias em relação à data de embarque (artigo 11). E o CDC ainda disciplina o direito de arrependimento do consumidor no prazo de sete dias a contar da contratação do serviço quando realizada a distância (artigo 49, caput), o que permitiria desistência sem ônus ao passageiro se realizada dentro de tal prazo.

Quanto ao cancelamento realizado pelo transportador aéreo, o Código Brasileiro de Aeronáutica assegura ao passageiro, nessa hipótese, o reembolso integral do valor pago pelo bilhete (artigo 229). De acordo com a Resolução 400/2016 da Autarquia pátria, o prazo para reembolso é de sete dias a contar da solicitação feita pelo passageiro, devendo ser observados os meios de pagamento utilizados na compra das passagens aéreas para a sua concretização (artigo 29, caput).

Em relação a alterações programadas pelo transportador, nos termos da Resolução 400/2016 da ANAC, deve este comunicá-las ao passageiro em até 72 horas do horário do voo, além de oferecer alternativas de acomodação e reembolso integral, cuja escolha incumbe tão somente ao passageiro, se desrespeitado o referido prazo de comunicação ou se a alteração do horário de partida ou de chegada for superior a 30 minutos nos voos domésticos e a uma hora nos voos internacionais em relação ao horário originalmente contratado, se o passageiro não concordar com o horário oferecido depois da alteração (artigo 12, caput e § 1º). A ANAC ainda ressalta que, se o passageiro comparecer ao aeroporto em decorrência de falha na prestação da informação pelo transportador, este deverá oferecer assistência material e as seguintes alternativas à escolha do passageiro: acomodação, reembolso integral e execução do serviço por outra modalidade de transporte (artigo 12, § 2º).

Em caso de atraso no serviço de transporte, o Código Aeronáutico estabelece expressamente que o transportador aéreo responde por danos causados aos passageiros (artigo 256, II). Disciplina, também, que, se o atraso for superior a quatro horas, o

transportador providenciará o embarque do passageiro em voo que ofereça serviço equivalente para o mesmo destino ou restituirá imediatamente o valor da passagem se assim preferir o passageiro (artigo 230). Outrossim, “todas as despesas decorrentes da interrupção ou atraso da viagem, inclusive transporte de qualquer espécie, alimentação e hospedagem, correrão por conta do transportador contratual, sem prejuízo da responsabilidade civil”⁶⁷ (artigo 230, parágrafo único).

Da mesma forma, para as hipóteses de interrupção da viagem por motivo alheio à vontade do transportador, ainda que em consequência de evento imprevisível, estabelece o Código Civil que o transportador está obrigado a concluir o transporte contratado por outro meio, às suas expensas, “correndo também por sua conta as despesas de estada e alimentação do usuário, durante a espera de novo transporte”⁶⁸ (artigo 741).

Nesse mesmo sentido, a Resolução 400/2016 da ANAC estabelece não apenas os deveres de informação do transportador sobre atrasos⁶⁹, como também o dever deste de oferecer alternativas de reacomodação, reembolso e execução do serviço por outra modalidade de transporte, devendo a escolha ser do passageiro, nos seguintes casos: atraso superior a quatro horas, cancelamento de voo ou interrupção do serviço, preterição de passageiro⁷⁰ e perda de voo subsequente pelo passageiro, nos voos com conexão. Tais medidas devem ser imediatamente oferecidas quando o transportador dispuser antecipadamente da informação de que o voo atrasará mais de quatro horas em relação ao horário originalmente contratado (artigo 21, caput, e parágrafo único).

Também disciplina a Resolução, assim como o Código Brasileiro de Aeronáutica, o dever do transportador de oferecer assistência material ao passageiro em caso de atraso: se superior a uma hora, deve prestar facilidades de comunicação; se superior a duas horas, deve fornecer refeição ou voucher individual para alimentação; se superior a quatro horas, deve fornecer serviço de hospedagem, em caso de pernoite (salvo se o passageiro que residir na localidade do aeroporto de origem)⁷¹, e traslado de ida e volta (artigos 26, I, e 27). A assistência material deve ser igualmente prestada em caso de cancelamento, preterição de passageiro e interrupção de serviço. Por fim, somente poderá o transportador deixar de oferecer assistência material quando o passageiro optar pela reacomodação em voo próprio do transportador a ser realizado em data e horário de conveniência do passageiro ou pelo reembolso integral da passagem aérea (artigo 27, § 3º).

Aliás, acerca da reacomodação, ainda nos termos da Resolução 400/2016, é gratuita e não se sobrepõe aos contratos de transporte já firmados. No mais, tem precedência em relação à celebração de novos contratos de transporte e deve ser feita, à escolha do passageiro, nos seguintes termos: em voo próprio ou de outro transportador para o mesmo destino, na primeira oportunidade possível; ou em voo próprio do transportador a ser realizado em data e horário de conveniência do passageiro (artigo 28, caput). Ademais, salienta-se que a citada reacomodação em outro voo, operado por outra companhia aérea, é igualmente prevista no Código Brasileiro de Aeronáutica, em seu artigo 231, segundo o qual “o passageiro poderá optar pelo endosso do bilhete de passagem” em detrimento da solicitação de imediata devolução do valor pago.

Consoante já referido, de acordo com a Resolução da ANAC, o prazo para todas as hipóteses de reembolso é de sete dias a contar da data da solicitação feita pelo passageiro e inclui tarifas aeroportuárias e valores devidos a entes governamentais que são pagos pelo passageiro e arrecadados por intermédio do transportador (artigo 29 e parágrafo único). Ele será integral se solicitado no aeroporto de origem, de escala ou conexão, assegurado, nestes dois últimos casos, o retorno ao aeroporto de origem; e proporcional ao trecho não utilizado, nos mesmos termos do artigo 740, § 1º, do Código Civil, anteriormente comentado (artigo 30).

A Resolução 400/2016 trata da possibilidade de conversão de reembolso em créditos para a aquisição de passagem aérea, mas impõe a necessidade de concordância do

passageiro. Ressalta que o crédito e sua validade deverão ser informados ao passageiro por escrito, em meio físico ou eletrônico, bem como que deve o transportador assegurar a livre utilização do crédito, inclusive para a aquisição de passagem aérea para terceiros (artigo 31, caput, §§ 1º e 2º).

Por fim, a Resolução estabelece o dever do transportador de disponibilizar ao usuário pelo menos um canal de atendimento eletrônico para o recebimento de reclamações, solicitação de informações, alteração contratual, resilição e reembolso (artigo 35), e o dever de prestar atendimento presencial no aeroporto para tratar de pedidos de informação, dúvida e reclamação, bem como de questões atinentes a atraso e cancelamento de voo, interrupção de serviço e preterição de passageiro (artigo 37).

Analisada, assim, a legislação incidente sobre o transporte aéreo nacional, conclui-se que, indubitavelmente, as recentes orientações e normas expedidas são bastante prejudiciais aos passageiros, que acabam tendo que abrir mão de uma gama de direitos que lhe seriam assegurados se aplicadas as normas já existentes antes da pandemia.

E o mesmo ocorre em caso de transporte aéreo internacional, pois a Convenção de Montreal, mais recente atualização da Convenção de Varsóvia, expressamente dispõe sobre a responsabilidade do transportador em caso de atraso no serviço (artigo 19) e fixa indenização a ser por ele alcançada em valor equivalente a até 4.150 Direitos Especiais de Saque (DES)⁷² por passageiro⁷³. Isso sem falar na possibilidade conferida pela própria Convenção de diálogo entre si e a *lex fori*, uma vez que não apenas se trata de uma convenção que visa unificar certas regras relativas ao transporte aéreo internacional (como seu próprio título revela), como também seu artigo 29 expressamente manifesta uma abertura ao diálogo⁷⁴.

Assim, tem-se que as normas recentemente promulgadas em razão da COVID-19 acabam por deixar o passageiro, que é consumidor dos serviços prestados pelas companhias aéreas, totalmente desamparado, mesmo quando reconhecida a sua vulnerabilidade pelo CDC – pressuposto de todo o microsistema que é claramente agravado pela atual situação de pandemia, de medo e de incertezas.

É sabido que todas as normas mencionadas disciplinam excludentes de responsabilidade do transportador. De acordo com o CDC, o fornecedor de serviços não responde se provar que o defeito inexistente ou culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro⁷⁵ (artigo 14, § 3º). Por seu turno, o Código Brasileiro de Aeronáutica refere que o transportador não será responsável por danos decorrentes de atraso se ocorrer motivo de força maior ou se comprovar determinação da autoridade aeronáutica, que será responsabilizada (artigo 256, § 1º, alínea b).

Já o Código Civil assinala que o transportador não responde por danos causados aos passageiros e suas bagagens em caso de força maior (artigo 734, caput), tampouco por perdas e danos decorrentes de descumprimento de horário e itinerário originalmente previstos se comprovada força maior (artigo 737). Por fim, a Convenção de Montreal assinala que o transportador não será responsável por dano ocasionado por atraso se provar que foram adotadas todas as medidas que eram razoavelmente necessárias para evitar o dano ou que lhe foi impossível assim proceder (artigo 19, *in fine*).

Ora, ainda que se possa considerar que a pandemia ocasionada pela COVID-19 se trate de um caso fortuito e/ou força maior⁷⁶, 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 este 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, sob pena de estar-se igualmente desconsiderando a própria Constituição quando esta estipula a dignidade enquanto fundamento da República (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).

Nesse caso, poder-se-ia concluir que, mesmo em se tratando de uma Medida Provisória e de um TAC, essas normativas não podem se sobrepor aos preceitos constitucionais, sendo, portanto, ainda possível questionar a responsabilidade das transportadoras por danos materiais decorrentes do atraso, do cancelamento ou da interrupção dos voos ou, ainda, da preterição de embarque, no contexto de pandemia.

Além disso, ressalta-se que é dever do transportador prestar assistência material aos passageiros mesmo em situações como esta, haja vista que a Resolução 400/2016 da ANAC e o Código Brasileiro de Aeronáutica⁷⁷ não preveem excludente de responsabilidade com base na ocorrência de caso fortuito ou força maior. Exemplo dessa situação são os deveres acessórios e informacionais, os quais devem ser integralmente mantidos e, por conseguinte, devem ser realizados nos termos da legislação já existente, pois mais protetiva aos interesses do passageiro, ou seja, da pessoa humana.

Nesse sentido, veja-se recente manifestação de Miragem⁷⁸:

“O exemplo mais candente, nas situações geradas pela pandemia do coronavírus, diz respeito ao contrato de transporte aéreo. O cancelamento ou retardamento de voos ordenado por medidas de polícia é hipótese clara de impossibilidade por fato não imputável ao transportador. Isso não o exonera, contudo, dos deveres acessórios em relação aos passageiros, como é o caso de providenciar hospedagem e alimentação pelo período da interrupção, e de concluir o transporte por outro meio. O que aliás não apenas exsurge do dever genérico de qualidade do serviço previsto no Código de Defesa do Consumidor, como também de regras específicas do contrato de transporte (art. 741 do Código Civil (LGL\2002\400) tomando como obrigação de resultado. A violação destes deveres, que independem da prestação principal, geram responsabilidade do fornecedor. O mesmo se diga, quanto aos contratos de consumo em geral, em relação ao dever de informar do fornecedor. A impossibilidade ou dificuldades de realização da prestação ajustada em razão das repercussões da pandemia de coronavírus, bem como os meios de mitigar os prejuízos ao consumidor, devem ser objeto de informação clara, adequada e oportuna por parte do fornecedor, sob pena de sua responsabilização.” (sic)

D’Aquino e Mucelin, também em recente trabalho, asseveram que os direitos básicos dos passageiros, assegurados pelo artigo 6º do CDC⁷⁹:

“Podem e devem ser aplicados para uma melhor proteção em casos como o aqui analisado, em que uma pandemia imprevisível afetou mundialmente a circulação de pessoas, trazendo prejuízos à saúde e economia da população mundial. No caso dos consumidores que estavam com viagens agendadas, seja por qual motivo for, deve o Direito dar respostas adequadas à proteção de quem se tornou ainda mais vulnerável.”

À luz do exposto, faz-se imperioso rememorar que, de acordo com o artigo 39 do CDC, é vedado ao fornecedor executar práticas abusivas, entre elas prevalecer-se da fraqueza ou ignorância do consumidor, tendo em vista sua idade, saúde, conhecimento ou condição social. Conseqüentemente, entende-se que a) fixar prazo de 12 meses para pagamento de reembolso, que sequer será corrigido; b) obrigar o passageiro a aceitar remarcação de voo para que não tenha mais prejuízos financeiros, visto que no caso costurado junto às companhias aéreas a remarcação é intransferível e não pode ser negociada com terceiro; c) aplicar multa desproporcional em relação ao valor pago na passagem em caso de cancelamento por parte do passageiro fundamentado no justo e fundado motivo de saúde pública; d) exonerar as companhias aéreas a prestar assistência material em caso de atraso, cancelamento e interrupção de voo, além de preterição de embarque; e e) impor a resolução de conflitos apenas por meio de canal da empresa, cujo prazo para resposta é de 45 dias, são, efetivamente, práticas abusivas que devem ser rechaçadas de plano.

Em uma situação de emergência mundial, na qual as pessoas estão em regime de

isolamento social ou quarentena, com receio de pôr em risco a sua integridade física e a dos demais, é inviável pensar-se em apenas assegurar o funcionamento dos serviços de transporte aéreo, sob pena de subverter o fundamento maior do Estado Democrático de Direito, que é a dignidade da pessoa humana. Numa palavra, em tempos de pandemia, a pessoa vem em primeiro lugar.

Considerações finais

O ex-Ministro do Supremo Tribunal Federal, Eros Roberto Grau, afirma que “não se interpreta o direito em tiras, aos pedaços. A interpretação de qualquer texto de direito impõe ao intérprete, sempre, em qualquer circunstância, o caminho pelo percurso que se projeta a partir dele – do texto – até a Constituição”⁸⁰.

Mesmo em situações de pandemia, como a que hoje se vive, é imperioso que o aplicador do direito tenha sempre em mente que o valor-fim do ordenamento jurídico pátrio é a dignidade da pessoa humana. Este é o fundamento de todas as suas normas, e o objetivo a ser alcançado pelo Direito – nacional e internacional. Dessa forma, todas as normas devem ser aplicadas em conformidade e em respeito a tal fim: assegurar, em primeiro lugar, os interesses da pessoa humana.

É sabido que, em decorrência da COVID-19, o ramo de transporte aéreo foi bastante afetado, já que os consumidores de seus serviços estão optando por deixar de viajar em vista do justo receio de se colocar em risco e de contrair a doença, que facilmente pode ser transmitida para outras pessoas. Da mesma forma, o setor foi atingido em virtude dos fechamentos das fronteiras nacionais – atitude tomada por diversos países com o fim de conter a enfermidade e reduzir a curva de transmissão.

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, nos “considerandos” do TAC, consta 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.

Ora, muito embora seja necessário considerar os interesses das companhias aéreas, até porque, efetivamente, o setor de transporte aéreo foi um dos mais afetados pela pandemia, não se pode pura e simplesmente desamparar o passageiro-consumidor, cuja vulnerabilidade é reconhecida pelo ordenamento jurídico pátrio e que igualmente se vê diante desse cenário mundial de pandemia e de pânico, agravando ainda mais a sua condição. Assim, tem-se que a legislação interna, a qual prevê uma gama de obrigações a serem observadas pelo transportador e assegura diversos direitos aos passageiros, deve ser aplicada em diálogo, priorizando sempre os interesses da pessoa humana, especialmente nesse contexto de calamidade introduzido pela pandemia.

Entre essas regras, vale ressaltar novamente a possibilidade de o passageiro rescindir previamente o contrato de transporte e de obter o respectivo reembolso, inclusive nos casos de trecho subsequente não utilizado, sendo admitida cobrança de multa desde que não abusiva. No que tange ao reembolso, as normas já estipulam que o mesmo será integral se o passageiro desistir da passagem em até 24 horas a contar do recebimento do seu comprovante para os casos de compras feitas com antecedência igual ou superior a sete dias em relação à data de embarque, assegurando-se, ainda, o direito ao arrependimento previsto no CDC. Da mesma forma, asseguram o reembolso integral em caso de cancelamento ou modificação unilateral do transportador aéreo.

Acerca das alterações programadas pelo transportador, rememore-se que esta deve esta ser comunicada aos passageiros com antecedência de 72 horas e, na ocasião, o

prestador do serviço deve oferecer alternativas de reacomodação, seja em voos seus ou de outras companhias mediante endosso de bilhete ou reembolso integral se desrespeitado o referido prazo ou se a alteração do horário for superior a 30 minutos nos voos domésticos e a uma hora nos voos internacionais – à escolha do consumidor. Pode até ser oferecida a conversão do valor em créditos para a aquisição de nova passagem aérea, para si ou para terceiro, sendo não só inviável restringir o seu uso a um único CPF, como também impor essa opção ao passageiro, posto que fere claramente o seu direito de apontar livremente a sua preferência, preconizado no artigo 6º, incisos II (escolha) e IV (não imposição), do CDC, e, logo, compondo a intimidade deste.

No mais, se o passageiro comparecer ao aeroporto em decorrência de falha na prestação da informação pelo transportador, este deve continuar a oferecer assistência material, bem como reacomodação, reembolso integral ou a execução do serviço por outra modalidade de transporte. Aliás, em caso de atraso ou de interrupção do serviço, além do dever de conclusão do transporte, deve o transportador prestar assistência material a depender do período de atraso (tais como facilidades de comunicação, refeição ou voucher individual para alimentação, hospedagem e traslado) e ainda oferecer as citadas alternativas, uma vez que a situação de caso fortuito e/ou força maior não o exoneraria de tais responsabilidades, uma vez que claramente atingem a dignidade do passageiro-consumidor.

Ainda, persiste-se em afirmar que, embora o transportador deva disponibilizar canal de atendimento para reclamações, informações e outras providências, nada poderia impedir que o passageiro utilize outras formas de comunicação para fins de solução de conflitos, como intermediação do PROCON, utilização da plataforma consumidor.gov.br ou ajuizamento de demanda judicial, até porque previstos enquanto direitos básicos do consumidor no artigo 6º, inciso VII, da legislação consumerista pátria.

Por fim, reafirma-se que todas essas previsões legais devem ser integralmente respeitadas, pois, mesmo que se considere a pandemia força maior ou caso fortuito capaz de eximir a transportadora aérea de suas responsabilidades, tal não significa que os deveres supramencionados possam ser banalmente descumpridos, seja com base na MP ou no TAC, uma vez que, justamente em virtude desta pandemia e do grande risco à saúde e à vida do passageiro-consumidor, é que se deve dar primazia aos seus interesses, que são, independentemente de qualquer circunstância, soberanos à luz do que prescreve a própria Constituição Federal brasileira.

Referências bibliográficas

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

ABEAR. Fundadoras e associadas. ABEAR. Disponível em: [\[www.abear.com.br/sobre/fundadoras-e-associadas/\]](http://www.abear.com.br/sobre/fundadoras-e-associadas/). Acesso em: 22.03.2020.

ALERIGI JR., Alberto. Gol cancela todas operações internacionais a partir da próxima semana. Agência Brasil, São Paulo, 17 mar. 2020. Disponível em: [\[https://agenciabrasil.ebc.com.br/internacional/noticia/2020-03/gol-cancela-todas-operacoes-internacionais\]](https://agenciabrasil.ebc.com.br/internacional/noticia/2020-03/gol-cancela-todas-operacoes-internacionais). Acesso em: 25.03.2020.

ARAÚJO, Fabrício; OLIVEIRA, Valéria. Fronteira do Brasil com a Venezuela é fechada. G1, Pacaraima, 18 mar. 2020. Disponível em: [\[https://g1.globo.com/rr/roraima/noticia/2020/03/18/fronteira-do-brasil-com-a-venezuela-e-fechada.g1\]](https://g1.globo.com/rr/roraima/noticia/2020/03/18/fronteira-do-brasil-com-a-venezuela-e-fechada.g1). Acesso em: 25.03.2020.

BARBOSA, Rafael. Coronavírus: crescem reclamações contra agências de viagem e companhias aéreas no Procon RN. G1, 16 mar. 2020. Disponível em: [\[https://g1.globo.com/rn/noticia/2020/03/16/coronavirus-crescem-reclamacoes-contra-agencias-de-viagem-e-companhias-aereas-no-procon-rn.g1\]](https://g1.globo.com/rn/noticia/2020/03/16/coronavirus-crescem-reclamacoes-contra-agencias-de-viagem-e-companhias-aereas-no-procon-rn.g1).

globo.com/rn/rio-grande-do-norte/noticia/2020/03/16/coronavirus-crescem-reclamacoes-contra-agenci
Acesso em: 22.03.2020.

BRASIL. Agência Nacional da Aviação Civil. Formulário para cadastro de brasileiros no exterior. ANAC. Disponível em: [www.anac.gov.br/formulario-para-cadastro-de-brasileiros-no-externo]. Acesso em: 22.03.2020.

BRASIL. Agência Nacional da Aviação Civil. Regras emergenciais para alteração e reembolso de passagens aéreas. ANAC. Disponível em: [www.anac.gov.br/noticias/2020/regras-emergenciais-para-alteracao-e-reembolso-de-passagens-aerea]. Acesso em: 22.03.2020.

BRASIL. Agência Nacional da Aviação Civil. Resolução 400, de 13 de dezembro de 2016. Disponível em: [www.anac.gov.br/assuntos/legislacao/legislacao-1/resolucoes/resolucoes-2016/resolucao-no-400-13-1]. Acesso em: 23.03.2020.

BRASIL. Coronavírus: 57 mortes e 2.433 casos confirmados. Ministério da Saúde. Disponível em: [http://saude.gov.br/]. Acesso em: 26.03.2020.

BRASIL. Correios. Cotação de moedas. Correios. Disponível em: [https://apps2.correios.com.br/efi/app/moeda/moeda.php]. Acesso em: 22.03.2020.

BRASIL. Ministério da Justiça e Segurança Pública. Nota Técnica 2/2020/GAB-SENAACON/SENAACON/MJ de 6 de março de 2020. Disponível em: [www.novo.justica.gov.br/news/senacon-do-mj-sp-lanca-nota-conjunta-para-orientar-consumidor-sobre]. Acesso em: 22.03.2020.

BRASIL. Ministério da Justiça e Segurança Pública. Nota Técnica 11/2020/CGEMM/DPDC/SENAACON/MJ. Ministério da Justiça. Disponível em: [www.novo.justica.gov.br/news/mj-sp-e-ministerio-do-turismo-divulgam-nota-tecnica-conjunta/nota-tec]. Acesso em: 23.03.2020.

BRASIL. Ministério das Relações Exteriores. Emergências no exterior: COVID-19 assistência a brasileiros no exterior. Portal consular. Disponível em: [www.portalconsular.itamaraty.gov.br/emergencias]. Acesso em: 22.03.2020.

BRASIL. Ministério das Relações Exteriores. Plantão consular. Portal consular. Disponível em: [www.portalconsular.itamaraty.gov.br/no-externo/plantao-consular]. Acesso em: 22.03.2020.

BRASIL. Ministério Público Federal. Recomendação 003/2020. MPF. Disponível em: [www.mpf.mp.br/ce/sala-de-imprensa/docs/covid-19-recomendacao-a-anac]. Acesso em: 22.03.2020.

BRASIL. Ministério Público Federal. Termo de Ajustamento de Conduta. MPF. Disponível em: [www.mpf.mp.br/pgr/documentos/TAC_aereas.pdf]. Acesso em: 22.03.2020.

BRASIL. Senado aprova decreto de calamidade por conta do coronavírus em sessão virtual. Senado Federal. Disponível em: [www12.senado.leg.br/noticias/audios/2020/03/senado-aprova-decreto-de-calamidade-por-conta-do-coronavirus-em-sessao-virtual]. Acesso em: 22.03.2020.

CACHARD, Olivier. Le Transport International Aérien de Passagers. Haye: LPRcueils de Cours, 2015.

CORONAVÍRUS: MPF e Procon-SP afirmam que cliente tem direito a cancelar passagem sem multa; veja o que aéreas dizem. G1, Rio de Janeiro, 12 mar. 2020. Disponível em: [https://g1.globo.com/turismo-e-viagem/noticia/2020/03/10/mpf-e-procon-sp-afirmam-que-cliente-po]. Acesso em: 22.03.2020.

CASAGRANDE, Vinícius. Coronavírus: passageiro pode mudar viagem de graça? Procon e Anac divergem. UOL, São Paulo, 12 mar. 2020. Disponível em: [https://economia.uol.com.br/todos-a-bordo/2020/03/12/coronavirus-direitos-passageiros.htm?utm_source=...] Acesso em: 22.03.2020.

CASAGRANDE, Vinícius. Posso cancelar viagem por causa do coronavírus? UOL, São Paulo, 29 fev. 2020. Disponível em: [https://economia.uol.com.br/todos-a-bordo/2020/02/29/cancelamento-remarcacao-voos-coronavirus...] Acesso em: 22.03.2020.

CAVALIEIRI FILHO, Sérgio. Programa de Responsabilidade Civil. 10. ed. rev. e ampl. São Paulo: Atlas, 2012.

DAUDT, Márcio. Decisão garante remarcação de viagem aérea à Itália pelo risco do coronavírus. Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 10 mar. 2020. Disponível em: [www.tjrs.jus.br/site/imprensa/noticias/?idNoticia=497656]. Acesso em: 22.03.2020.

GIOVANNI, Bruno. ANAC divulga orientações sobre cancelamento e remarcações de passagens para destinos afetados pelo coronavírus. Blog do BG, São Paulo, 14 mar. 2020. Disponível em: [www.blogdobg.com.br/anac-divulga-orientacoes-sobre-cancelamento-e-remarcacoes-de-passagens-para...] Acesso em: 22.03.2020.

GRAU, Eros Roberto. Ensaio e discurso sobre a interpretação/aplicação do direito. 4. ed. São Paulo: Malheiros, 2006.

GUERRA, Giane. Procons e Ministério da Justiça divergem sobre ressarcimento do consumidor que desiste de viagens. Zero Hora, Porto Alegre, 10 mar. 2020. Disponível em: [https://gauchazh.clicrbs.com.br/colunistas/giane-guerra/noticia/2020/03/procons-e-ministerio-da-justi...] Acesso em: 22.03.2020.

IATA. The Founding of IATA. Disponível em: [www.iata.org/about/Pages/history.aspx]. Acesso em: 22.03.2020.

IATA. Travel news powered by IATA Timatic. Disponível em: [www.iatatravelcentre.com/international-travel-document-news/1580226297.htm]. Acesso em: 22.03.2020.

IATA reage às recentes restrições de viagem adotadas pelos Estados Unidos. IATA, Genebra, 12 mar. 2020. Disponível em: [www.iata.org/contentassets/1b4746c299b94784b4e1aa9838207108/2020-03-12-01-pt.pdf]. Acesso em: 22.03.2020.

JAYME, Erik. Identité culturelle et intégration: le droit international privé postmoderne: cours général de droit international privé. Recueil des cours: collected courses of the Hague Academy of international law, tome. Haia: Martinus Nijhoff Publishers, 1995. t. 251.

LAIER, Paula A. Azul anuncia suspensão de vários voos internacionais. Agência Brasil, São Paulo, 16 mar. 2020. Disponível em: [https://agenciabrasil.ebc.com.br/internacional/noticia/2020-03/azul-anuncia-suspensao-de-varios-voos-internacionais]. Acesso em: 25.03.2020.

MARQUES, Claudia Lima. Contratos no Código de Defesa do Consumidor: o novo regime das relações contratuais. 9. ed. rev., atual. e ampl. São Paulo: Ed. RT, 2019.

MARQUES, Claudia Lima. O 'diálogo das fontes' como método da nova teoria geral do direito: um tributo a Erik Jayme. In: MARQUES, Claudia Lima (Coord.). Diálogo das

Fontes: do conflito à coordenação de normas do direito brasileiro. 2. tir. São Paulo: Ed. RT, 2012.

MARQUES, Claudia Lima; SQUEFF, Tatiana de A. F. R. Cardoso. As regras da Convenção de Montreal e o necessário diálogo das fontes com o CDC. *Conjur*, 21 jun. 2017. Disponível em: [\[www.conjur.com.br/2017-jun-21/regras-convencao-montreal-dialogo-fontes-cdc\]](http://www.conjur.com.br/2017-jun-21/regras-convencao-montreal-dialogo-fontes-cdc). Acesso em: 23.03.2020.

MELLO, Karine. Brasil fecha fronteira com Uruguai para estrangeiros. Agência Brasil, Brasília, 23 mar. 2020. Disponível em: [\[https://agenciabrasil.ebc.com.br/saude/noticia/2020-03/brasil-fecha-fronteira-com-uruguai-para-estrangeiros\]](https://agenciabrasil.ebc.com.br/saude/noticia/2020-03/brasil-fecha-fronteira-com-uruguai-para-estrangeiros). Acesso em: 25.03.2020.

MIRAGEM, Bruno. Contrato de transporte. São Paulo: Ed. RT, 2014.

MIRAGEM, Bruno. Nota relativa à pandemia de coronavírus e suas repercussões sobre os contratos e a responsabilidade civil. *Revista dos Tribunais*, São Paulo, v. 1015, maio 2020 [versão eletrônica].

MUCELIN, Guilherme; D'AQUINO, Lúcia Souza. O papel do direito do consumidor para o bem-estar da população brasileira e o enfrentamento à pandemia de COVID-19. *Revista de Direito do Consumidor*, São Paulo, v. 129, maio-jun. 2020 [versão eletrônica].

MURPHY, Heather. Trump's Travel Ban Leaves Americans in Europe Scrambling to Get Home. *The New York Times*. Nova York, 12 mar. 2020. Disponível em: [\[www.nytimes.com/2020/03/12/us/coronavirus-travel-ban-americans-europe.html\]](http://www.nytimes.com/2020/03/12/us/coronavirus-travel-ban-americans-europe.html). Acesso em: 25.03.2020

OTSUKA, Pietro. Procon, MPF e Anac divergem sobre cancelamento de viagens. Portal R7, São Paulo, 13 mar. 2020. Disponível em: [\[https://noticias.r7.com/economia/procon-mpf-e-anac-divergem-sobre-cancelamento-de-viagens-1303\]](https://noticias.r7.com/economia/procon-mpf-e-anac-divergem-sobre-cancelamento-de-viagens-1303). Acesso em: 22.03.2020.

PLATONOW, Vladimir. Coronavírus: Justiça do Rio permite cancelar passagens sem custo. Agência Brasil, Rio de Janeiro, 12 mar. 2020. Disponível em: [\[https://agenciabrasil.ebc.com.br/justica/noticia/2020-03/coronavirus-justica-do-rio-permite-cancelar-p\]](https://agenciabrasil.ebc.com.br/justica/noticia/2020-03/coronavirus-justica-do-rio-permite-cancelar-p). Acesso em: 22.03.2020.

PROCONSBASIL. Nota Informativa Orientações ao Mercado de Consumo: cancelamento ou remarcação de viagem e Pacotes Turísticos para destinos com casos de Coronavírus (COVID-19) confirmado. Procon MT. Disponível em: [\[www.procon.mt.gov.br/documents/4804190/13574679/Nota+ProconsBrasil/88ed9595-b0ab-8468-cd9\]](http://www.procon.mt.gov.br/documents/4804190/13574679/Nota+ProconsBrasil/88ed9595-b0ab-8468-cd9). Acesso em: 22.03.2020.

SQUEFF, Tatiana de A. F. R. Cardoso. Bases Constitucionais da Defesa dos Consumidores 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.

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: [\[https://idec.org.br/consultas/dicas-e-direitos/taxa-por-remarcacao-de-voos-no-pode-ultrapassar-10-do\]](https://idec.org.br/consultas/dicas-e-direitos/taxa-por-remarcacao-de-voos-no-pode-ultrapassar-10-do). Acesso em: 25.03.2020.

TRUMP suspende viagens da Europa aos EUA para conter novo coronavírus. G1, 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-viajantes-vindos-da-europa-por-30-dias.globo.com]. Acesso em: 22.03.2020.

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-1.2020-03-12]. Acesso em: 22.03.2020.

WORLD HEALTH ORGANIZATION. Novel Coronavirus (2019-nCoV) – Situation Report – 1 to 21 January 2020. Disponível em: [www.who.int/docs/default-source/coronaviruse/situation-reports/20200121-sitrep-1-2019-ncov.pdf?sfvrsn=10_4]. Acesso em: 22.03.2020.

WORLD HEALTH ORGANIZATION. Novel Coronavirus (2019-nCoV) SITUATION REPORT - 4 24 JANUARY 2020. Disponível em: [www.who.int/docs/default-source/coronaviruse/situation-reports/20200124-sitrep-4-2019-ncov.pdf?sfvrsn=8_8]. Acesso em: 22.03.2020.

WORLD HEALTH ORGANIZATION. Novel Coronavirus (2019-nCoV) SITUATION REPORT - 5 25 JANUARY 2020. Disponível em: [www.who.int/docs/default-source/coronaviruse/situation-reports/20200125-sitrep-5-2019-ncov.pdf?sfvrsn=3d_8]. Acesso em: 22.03.2020.

WORLD HEALTH ORGANIZATION. Coronavirus disease 2019 (COVID-19) Situation Report – 26. Disponível em: [www.who.int/docs/default-source/coronaviruse/situation-reports/20200215-sitrep-26-covid-19.pdf?sfvrsn=a4cc6787_2]. Acesso em: 22.03.2020.

WORLD HEALTH ORGANIZATION. Coronavirus disease 2019 (COVID-19) Situation Report – 38. Disponível em: [www.who.int/docs/default-source/coronaviruse/situation-reports/20200227-sitrep-38-covid-19.pdf?sfvrsn=2db7a09b_4]. Acesso em: 22.03.2020.

WORLD HEALTH ORGANIZATION. Coronavirus disease 2019 (COVID-19) Situation Report – 65. Disponível em: [www.who.int/docs/default-source/coronaviruse/situation-reports/20200325-sitrep-65-covid-19.pdf?sfvrsn=edd8_2]. Acesso em: 25.03.2020.

WORLD HEALTH ORGANIZATION. WHO Director-General's opening remarks at the media briefing on COVID-19 - 11 March 2020. Disponível em: [www.who.int/dg/speeches/detail/who-director-general-s-opening-remarks-at-the-media-briefing-on-covid-19---11-march-2020]. Acesso em: 22.03.2020.

1 WORLD HEALTH ORGANIZATION. Novel Coronavirus (2019-nCoV) – Situation Report – 1 to 21 January 2020. Disponível em: [www.who.int/docs/default-source/coronaviruse/situation-reports/20200121-sitrep-1-2019-ncov.pdf?sfvrsn=10_4]. Acesso em: 22.03.2020.

2 WORLD HEALTH ORGANIZATION. Novel Coronavirus (2019-nCoV) SITUATION REPORT – 4 24 JANUARY 2020. Disponível em: [www.who.int/docs/default-source/coronaviruse/situation-reports/20200124-sitrep-4-2019-ncov.pdf?sfvrsn=8_8]. Acesso em: 22.03.2020.

3 WORLD HEALTH ORGANIZATION. Novel Coronavirus (2019-nCoV) SITUATION REPORT – 5 25 JANUARY 2020. Disponível em:

[www.who.int/docs/default-source/coronaviruse/situation-reports/20200125-sitrep-5-2019-ncov.pdf?sfvrsn=1]
Acesso em: 22.03.2020.

4 WORLD HEALTH ORGANIZATION. Coronavirus disease 2019 (COVID-19) Situation Report – 26. Disponível em:

[www.who.int/docs/default-source/coronaviruse/situation-reports/20200215-sitrep-26-covid-19.pdf?sfvrsn=1]
Acesso em: 22.03.2020.

5 WORLD HEALTH ORGANIZATION. Coronavirus disease 2019 (COVID-19) Situation Report – 65. Disponível em:

[www.who.int/docs/default-source/coronaviruse/situation-reports/20200325-sitrep-65-covid-19.pdf?sfvrsn=1]
Acesso em: 25.03.2020.

6 WORLD HEALTH ORGANIZATION. Coronavirus disease 2019 (COVID-19) Situation Report – 38. Disponível em:

[www.who.int/docs/default-source/coronaviruse/situation-reports/20200227-sitrep-38-covid-19.pdf?sfvrsn=1]
Acesso em: 22.03.2020.

7 BRASIL. Coronavírus: 57 mortes e 2.433 casos confirmados. Ministério da Saúde. Disponível em: [<http://saude.gov.br/>]. Acesso em: 26.03.2020.

8 Veja-se trecho do seu discurso: “We have therefore made the assessment that COVID-19 can be characterized as a pandemic. Pandemic is not a word to use lightly or carelessly. It is a word that, if misused, can cause unreasonable fear, or unjustified acceptance that the fight is over, leading to unnecessary suffering and death. Describing the situation as a pandemic does not change WHO’s assessment of the threat posed by this virus. It doesn’t change what WHO is doing, and it doesn’t change what countries should do. We have never before seen a pandemic sparked by a coronavirus. This is the first pandemic caused by a coronavirus. And we have never before seen a pandemic that can be controlled, at the same time.” (WORLD HEALTH ORGANIZATION. WHO Director-General’s opening remarks at the media briefing on COVID-19 – 11 March 2020. Disponível em: [www.who.int/dg/speeches/detail/who-director-general-s-opening-remarks-at-the-media-briefing-on-covid-19---11-march-2020]. Acesso em: 22.03.2020).

9 BRASIL. Senado aprova decreto de calamidade por conta do coronavírus em sessão virtual. Senado Federal. Disponível em:

[www12.senado.leg.br/noticias/audios/2020/03/senado-aprova-decreto-de-calamidade-por-conta-do-coronavirus-em-sessao-virtual]
Acesso em: 22.03.2020.

10 BRASIL. Lei 13.979, de 6 de fevereiro de 2020. Planalto. Disponível em:

[www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2019-2022/2020/Lei/L13979.htm]. Acesso em: 22.03.2020.

11 TRUMP suspende viagens da Europa aos EUA para conter novo coronavírus. G1, 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-turistas-e-visitantes-de-11-march-2020.html>]
Acesso em: 22.03.2020.

12 MURPHY, Heather. Trump’s Travel Ban Leaves Americans in Europe Scrambling to Get Home. The New York Times. Nova York, 12 mar. 2020. Disponível em:

[www.nytimes.com/2020/03/12/us/coronavirus-travel-ban-americans-europe.html]. Acesso em: 25.03.2020.

13 LAIER, Paula A. Azul anuncia suspensão de vários voos internacionais. Agência Brasil, São Paulo, 16 mar. 2020. Disponível em:

[<https://agenciabrasil.ebc.com.br/internacional/noticia/2020-03/azul-anuncia-suspensao-de-varios-voos-internacionais>]
Acesso em: 25.03.2020.

14 ALERIGI JR., Alberto. Gol cancela todas operações internacionais a partir da próxima semana. Agência Brasil, São Paulo, 17 mar. 2020. Disponível em: [https://agenciabrasil.ebc.com.br/internacional/noticia/2020-03/gol-cancela-todas-operacoes-internacionais-partir-da-proxima-semana]. Acesso em: 25.03.2020.

15 BRASIL. Presidência da República. Portaria n. 126, de 19 de março de 2020. Disponível em: [https://lex.com.br/legis_27991919_PORTARIA_N_126_DE_19_DE_MARCO_DE_2020.aspx]. Acesso em: 25.03.2020.

16 BRASIL. Presidência da República. Portaria n. 125, de 19 de março de 2020. Disponível em: [www.conjur.com.br/dl/portaria-125-fechamento-fronteiras.pdf]. Acesso em: 25.03.2020.

17 A fronteira com a Venezuela foi fechada um dia antes, dia 18 de março por 15 dias, fruto de uma recomendação da Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA) (ARAÚJO, Fabrício; OLIVEIRA, Valéria. Fronteira do Brasil com a Venezuela é fechada. G1, Pacaraima, 18 mar. 2020. Disponível em: [https://g1.globo.com/rr/roraima/noticia/2020/03/18/fronteira-do-brasil-com-a-venezuela-e-fechada.g1]. Acesso em: 25.03.2020.)

18 A fronteira com o Uruguai foi fechada apenas em 22 de março (MELLO, Karine. Brasil fecha fronteira com Uruguai para estrangeiros. Agência Brasil, Brasília, 23 mar. 2020. Disponível em: [https://agenciabrasil.ebc.com.br/saude/noticia/2020-03/brasil-fecha-fronteira-com-uruguai-para-estrangeiros]. Acesso em: 25.03.2020.)

19 IATA. Travel news powered by IATA Timatic. Disponível em: [www.iatatravelcentre.com/international-travel-document-news/1580226297.htm]. Acesso em: 22.03.2020.

20 A IATA, International Air Transport Association, foi fundada em 1945 e é sucessora da Associação Internacional de Tráfego Aéreo, sendo hoje considerada o principal veículo de cooperação entre companhias aéreas na promoção de serviços seguros e confiáveis (IATA. The Founding of IATA. Disponível em: [www.iata.org/about/Pages/history.aspx]. Acesso em: 22.03.2020.

21 IATA reage às recentes restrições de viagem adotadas pelos Estados Unidos. IATA, Genebra, 12 mar. 2020. Disponível em: [www.iata.org/contentassets/1b4746c299b94784b4e1aa9838207108/2020-03-12-01-pt.pdf]. Acesso em: 22.03.2020.

22 ABEAR. Fundadoras e associadas. ABEAR. Disponível em: [www.abear.com.br/sobre/fundadoras-e-associadas/]. Acesso em: 22.03.2020.

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

24 BRASIL. Ministério da Justiça e Segurança Pública. Nota Técnica 11/2020/CGEMM/DPDC/SENACON/MJ. Ministério da Justiça. Disponível em: [www.novo.justica.gov.br/news/mjssp-e-ministerio-do-turismo-divulgam-nota-tecnica-conjunta/nota-tecnica-no-11.pdf]. Acesso em: 23.03.2020.

25 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-13032020]. Acesso em: 22.03.2020.

26 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: 22.03.2020.

27 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-13032020]. Acesso em: 22.03.2020.

28 PROCONSBRASIL. Nota Informativa Orientações ao Mercado de Consumo: cancelamento ou remarcação de viagem e Pacotes Turísticos para destinos com casos de Coronavírus (COVID-19) confirmado. Procon MT. Disponível em: [www.procon.mt.gov.br/documents/4804190/13574679/Nota+ProconsBrasil/88ed9595-b0ab-8468-cd9c-61eb9edf9402]. Acesso em: 22.03.2020.

29 Acerca da divergência, aponta Guerra: “Publicada a partir da demanda gerada pelo avanço do coronavírus, uma nota técnica da Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon) trouxe uma mudança na interpretação para ressarcimento no caso de cancelamento de viagens que está gerando divergência por parte da ProconsBrasil – Associação Brasileira dos Procons. Em especial, ao tratar da desistência por parte dos clientes de fazer a viagem. Conforme o texto, o reembolso segue as regras do contrato do consumidor com a empresa. Só que, tradicionalmente, o posicionamento dos Procons é de que, em casos como este, deve ser feito o ressarcimento integral. A interpretação que dominava é de que são casos fortuitos ou de força maior. O consumidor é considerado a parte mais vulnerável na relação de consumo, além de as empresas assumirem o chamado “risco do negócio”. O prejuízo dos cancelamentos é, portanto, “socializado” entre todos. Isso ocorreu em diversas situações, desde a gripe A em 2009 até temporais em que equipamentos eletrônicos são queimados por descarga elétrica ou consumidores ficam sem energia por dias. [...] Na nota, a Secretaria enfatiza que a situação do coronavírus no Brasil ainda não se enquadra em caso fortuito e de força maior, reforçando que não há epidemia ou restrição de viagens. Ainda assim, no caso de a situação se agravar, o texto da Senacon remete ao Código Civil argumentando que há casos em que se extrapola o risco do negócio tirando o dever da empresa de indenizar. A Secretaria Nacional do Consumidor insiste que a situação deve ser provada como grave e não como “mera alegação de risco”. Continuando que depende do destino e como ele está sendo tratado por entidades como a Organização Mundial da Saúde (OMS).” (GUERRA, Giane. Procons e Ministério da Justiça divergem sobre ressarcimento do consumidor que desiste de viagens. Zero Hora, Porto Alegre, 10 mar. 2020. Disponível em: [https://gauchazh.clicrbs.com.br/colunistas/giane-guerra/noticia/2020/03/procons-e-ministerio-da-justica-13032020]. Acesso em: 22.03.2020.

30 BRASIL. Ministério da Justiça e Segurança Pública. Nota Técnica 2/2020/GAB-SENACON/ SENACON/MJ de 6 de março de 2020. Disponível em: [www.novo.justica.gov.br/news/senacon-do-mj-sp-lanca-nota-conjunta-para-orientar-consumidor-sobre-cancelamento-de-viagens-13032020]. Acesso em: 22.03.2020.

31 BRASIL. Ministério Público Federal. Recomendação 003/2020. MPF. Disponível em: [www.mp.fpf.br/ce/sala-de-imprensa/docs/covid-19-recomendacao-a-anac]. Acesso em: 22.03.2020.

32 A esse respeito, ver: CASAGRANDE, Vinícius. Coronavírus: passageiro pode mudar viagem de graça? Procon e Anac divergem. UOL, São Paulo, 12 mar. 2020. Disponível em:

[https://economia.uol.com.br/todos-a-bordo/2020/03/12/coronavirus-direitos-passageiros.htm?utm_source=...
Acesso em: 22.03.2020; GIOVANNI, Bruno. ANAC divulga orientações sobre cancelamento e remarcações de passagens para destinos afetados pelo coronavírus. Blog do BG, São Paulo, 14 mar. 2020. Disponível em:
[www.blogdobg.com.br/anac-divulga-orientacoes-sobre-cancelamento-e-remarcacoes-de-passagens-pa...
Acesso em: 22.03.2020.

33 O Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor (IDEC), por exemplo, há anos expressa o entendimento de que a taxa por remarcação de voos não pode ultrapassar 10% do valor da passagem. Diversos precedentes pátrios já entenderam que a cobrança de taxa por desistência de voo é lícita, desde que ela não seja abusiva, caso em que pode gerar dano moral e material ao passageiro (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-...>
Acesso em: 25.03.2020; BRASIL. Tribunal de Justiça do Distrito Federal, AC 2013 01 1 172731-5, rel. Des. Marco Antônio do Amaral, 3ª Turma Recursal dos Juizados Especiais, j. 15.05. 2014,DJ 16.05.2014; BRASIL. Tribunal de Justiça do Espírito Santo, Proc. n. 0022429-13.2016.8.08.0030, rel. Juiz Wesley Sandro C. dos Santos, 2º Juizado Especial Cível – Linhares, j. 21.05. 2018,DJ 21.05.2018.)

34 CORONAVÍRUS: MPF e Procon-SP afirmam que cliente tem direito a cancelar passagem sem multa; veja o que aéreas dizem. G1, Rio de Janeiro, 12 mar. 2020. Disponível em:

[<https://g1.globo.com/turismo-e-viagem/noticia/2020/03/10/mpf-e-procon-sp-afirmam-que-cliente-po...>
Acesso em: 22.03.2020. Para outras empresas, ver: CASAGRANDE, Vinícius. Posso cancelar viagem por causa do coronavírus? UOL, São Paulo, 29 fev. 2020. Disponível em:
[<https://economia.uol.com.br/todos-a-bordo/2020/02/29/cancelamento-remarcacao-voos-coronavirus.l...>
Acesso em: 22.03.2020.

35 DAUDT, Márcio. Decisão garante remarcação de viagem aérea à Itália pelo risco do coronavírus. Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 10 mar. 2020. Disponível em: [www.tjrs.jus.br/site/imprensa/noticias/?idNoticia=497656]. Acesso em: 22.03.2020.

36 PLATONOW, Vladimir. Coronavírus: Justiça do Rio permite cancelar passagens sem custo. Agência Brasil, Rio de Janeiro, 12 mar. 2020. Disponível em:
[agenciabrasil.ebc.com.br/justica/noticia/2020-03/coronavirus-justica-do-rio-permite-cancelar-passagen...
Acesso em: 22.03.2020.

37 Veja-se o relatório do processo: "Trata-se de Ação Civil Pública ajuizada pelo PROCON Estadual em face das Companhias Aéreas visando, em sede de liminar, que estas procedam com o cancelamento/remarcação das passagens aéreas para localidades de disseminação do Coronavírus (COVID-19), sem ônus aos consumidores. Afirma que mesmo com a situação de emergência em saúde relativa a transmissão do Coronavírus (COVID-19) os consumidores têm encontrado dificuldades junto aos fornecedores de cancelar e/ou remarcar as passagens aéreas temendo por sua saúde e de seus familiares, bem como da sociedade como um todo. Logo, não se vê alternativa senão pleitear a referida ação civil pública, com o objetivo de resguardar o principal interesse do consumidor, o direito à saúde. Os autos foram inicialmente distribuídos a 2ª Vara Cível da Capital a qual declinou da competência em razão da ação estar direcionada a uma das Varas da Fazenda. Vieram os autos conclusos para apreciação do pedido de liminar." (sic) (BRASIL. Tribunal de Justiça da Paraíba. Procedimento Comum Cível 0816841-59.2020.8.15.2001. Autor: Autarquia de Proteção e Defesa do Consumidor.

Réus: Azul Linhas Aéreas Brasileiras S.A., TAM Linhas Aéreas S.A., GOL Linhas Aéreas Inteligentes S.A., KLM Cia. Real Holandesa de Aviação; United Airlines INC, Société Air France, Transportes Aéreos Portugueses S.A., American Airlines INC, Alitalia Compagnia Aerea Italiana S.P.A. Julgador: Juiz Aluizio Bezerra Filho. João Pessoa, 18 mar. 2020. DJe 18.03.2020.)

38 BRASIL. Medida Provisória 925, de 18 de março de 2020. Planalto. Disponível em: [www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2019-2022/2020/Mpv/mpv925.htm]. Acesso em: 22.03.2020.

39 BRASIL. Ministério Público Federal. Termo de Ajustamento de Conduta. MPF. Disponível em: [www.mpf.mp.br/pgr/documentos/TAC_aereas.pdf]. Acesso em: 22.03.2020.

40 Acordo de compartilhamentos de voos com outras companhias.

41 Quando uma companhia transporta a carga ou o passageiro de outra.

42 Referidos artigos assim disciplinam: "Art. 26. A assistência material ao passageiro deve ser oferecida nos seguintes casos: I – atraso do voo; II – cancelamento do voo; III – interrupção de serviço; ou IV – preterição de passageiro. Art. 27. A assistência material consiste em satisfazer as necessidades do passageiro e deverá ser oferecida gratuitamente pelo transportador, conforme o tempo de espera, ainda que os passageiros estejam a bordo da aeronave com portas abertas, nos seguintes termos: I – superior a 1 (uma) hora: facilidades de comunicação; II – superior a 2 (duas) horas: alimentação, de acordo com o horário, por meio do fornecimento de refeição ou de voucher individual; e III – superior a 4 (quatro) horas: serviço de hospedagem, em caso de pernoite, e traslado de ida e volta. § 1º O transportador poderá deixar de oferecer serviço de hospedagem para o passageiro que residir na localidade do aeroporto de origem, garantido o traslado de ida e volta. § 2º No caso de Passageiro com Necessidade de Assistência Especial – PNAE e de seus acompanhantes, nos termos da Resolução n. 280, de 2013, a assistência prevista no inciso III do caput deste artigo deverá ser fornecida independentemente da exigência de pernoite, salvo se puder ser substituída por acomodação em local que atenda suas necessidades e com concordância do passageiro ou acompanhante. § 3º O transportador poderá deixar de oferecer assistência material quando o passageiro optar pela reacomodação em voo próprio do transportador a ser realizado em data e horário de conveniência do passageiro ou pelo reembolso integral da passagem aérea." (BRASIL. Agência Nacional da Aviação Civil. Resolução 400, de 13 de dezembro de 2016. Disponível em: [www.anac.gov.br/assuntos/legislacao/legislacao-1/resolucoes/resolucoes-2016/resolucao-no-400-13-1]. Acesso em: 23.03.2020.)

43 A plataforma pode ser acessada pelo seguinte endereço eletrônico: [www.consumidor.gov.br/pages/principal/?1584906653873].

44 Em um de seus "considerandos", o TAC assinala que os consumidores não estão individualmente vinculados, podendo ajuizar demandas caso assim o queiram.

45 BRASIL. Agência Nacional da Aviação Civil. Regras emergenciais para alteração e reembolso de passagens aéreas. ANAC. Disponível em: [www.anac.gov.br/noticias/2020/regras-emergenciais-para-alteracao-e-reembolso-de-passagens-aerea]. Acesso em: 22.03.2020.

46 IATA. Travel news powered by IATA Timatic. Disponível em: [www.iatatravelcentre.com/international-travel-document-news/1580226297.htm]. Acesso em: 22.03.2020.

47 BRASIL. Agência Nacional da Aviação Civil. Regras emergenciais para alteração e

reembolso de passagens aéreas. ANAC. Disponível em:
[www.anac.gov.br/coronavirus/orientacoes-aos-passageiros]. Acesso em: 22.03.2020.

48 BRASIL. Agência Nacional da Aviação Civil. Regras emergenciais para alteração e reembolso de passagens aéreas. ANAC. Disponível em:
[www.anac.gov.br/noticias/2020/covid-19-orientacoes-para-passageiros-em-voos-internacionais]. Acesso em: 22.03.2020.

49 A esse respeito, importante mencionar que o Ministério das Relações Exteriores criou o Gabinete Consular de Crise (G-CON) para dar assistência a viajantes brasileiros que estejam no exterior, os quais devem preencher formulário disponível no endereço [<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScNWoyWrm0VumIkVRFhjCOUbyAmpAs1gaG1oRx0A91ekeVsw/viewform>]. Também disponibilizou os seguintes números telefônicos para assistência aos brasileiros, divididos em regiões geográficas: América do Sul: + 55 (61) 9826 00 767; América do Norte, Central e Caribe: + 55 (61) 9826 00 610; Europa: + 55 (61) 9826 00 787; África e Oriente Médio: + 55 (61) 9826 00 568; e Ásia e Oceania: + 55 (61) 9826 00 613. (BRASIL. Ministério das Relações Exteriores. Emergências no exterior: COVID-19 assistência a brasileiros no exterior. Portal consular. Disponível em: [www.portalconsular.itamaraty.gov.br/emergencias]. Acesso em: 22.03.2020). O MRE também forneceu números de plantão consular, os quais somente devem ser acionados nos casos de comprovada emergência e situações ocorridas fora do horário comercial. Os casos não emergenciais ou que tenham ocorrido durante o horário comercial devem ser reportados diretamente ao Núcleo de Assistência a Brasileiros (NAB), em Brasília, ou aos telefones de contato dos Postos no exterior (BRASIL. Ministério das Relações Exteriores. Plantão consular. Portal consular. Disponível em: [www.portalconsular.itamaraty.gov.br/no-exterior/plantao-consular]. Acesso em: 22.03.2020).

50 BRASIL. Agência Nacional da Aviação Civil. Formulário para cadastro de brasileiros no exterior. ANAC. Disponível em:
[www.anac.gov.br/formulario-para-cadastro-de-brasileiros-no-exterior]. Acesso em: 22.03.2020.

51 O artigo 215 do Código Brasileiro de Aeronáutica assim estabelece: "Considera-se doméstico e é regido por este Código, todo transporte em que os pontos de partida, intermediários e de destino estejam situados em Território Nacional. Parágrafo único. O transporte não perderá esse caráter se, por motivo de força maior, a aeronave fizer escala em território estrangeiro, estando, porém, em território brasileiro os seus pontos de partida e destino." (BRASIL. Lei 7.565, de 19 de dezembro de 1986. Planalto. Disponível em: [www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l7565.htm]. Acesso em: 23.03.2020.)

52 De acordo com a Convenção, a transportadora aérea responde: a) pelo dano ocasionado por morte, ferimento ou lesão corporal sofrida pelo viajante a bordo da aeronave ou no curso das operações de embarque ou desembarque (art. 17); b) pelo dano causado por destruição, perda ou avaria de mercadorias e bagagem despachada ocorrido durante o transporte aéreo (art. 18); e c) pelo dano proveniente no atraso do transporte aéreo de viajantes, bagagem ou mercadorias (art. 19). Fixa os seguintes limites indenizatórios para tais danos: a) 125.000 francos por passageiro no transporte de pessoas (art. 22, 1); b) 250 francos por quilograma no transporte de mercadorias ou bagagem despachada; e c) 5.000 francos por passageiro em relação aos objetos sob a guarda do viajante (art. 22, 3).

53 O Código disciplina que o transportador aéreo responde: a) pelo dano decorrente de morte ou lesão de passageiro decorrente de acidente ocorrido durante a execução do contrato de transporte aéreo, a bordo de aeronave ou no curso das operações de embarque e desembarque (art. 256, I); b) pelo dano decorrente de atraso do transporte

aéreo (art. 256, II); c) por dano, destruição, perda ou avaria de bagagem despachada ou conservada em mãos do passageiro, ocorrida durante a execução do contrato de transporte aéreo (art. 260); e d) por atraso, destruição, perda ou avaria de carga ocorrida durante a execução do contrato (art. 262). Igualmente, estabelece os seguintes limites indenizatórios a serem pagos pelo transportador: a) 3.500 Obrigações do Tesouro Nacional (OTN) por passageiro em caso de morte ou lesão (art. 257); b) 150 OTN em caso de atraso no transporte (art. 257); c) 150 OTN por passageiro em caso de destruição, perda ou avaria da bagagem despachada ou conservada em mãos do passageiro (art. 260); e d) 3 OTN por quilo em caso de atraso, perda, destruição ou avaria de carga, salvo declaração especial de valor feita pelo expedidor e mediante o pagamento de taxa suplementar (art. 262). Para os dois primeiros casos, é possível fixar limite superior mediante pacto acessório firmado entre transportador e passageiro (artigo 257, § 1º).

54 SQUEFF, Tatiana de A. F. R. Cardoso. Bases Constitucionais da Defesa dos Consumidores 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, p. 129 et seq.

55 MARQUES, Claudia Lima. *Contratos no Código de Defesa do Consumidor: o novo regime das relações contratuais*. 9. ed. rev., atual. e ampl. São Paulo: Ed. RT, 2019. p. 496.

56 Miragem assevera que o contrato de transporte pode se caracterizar como relação de consumo desde que presentes um consumidor e um fornecedor, atraindo a incidência do CDC. Tal ocorre como regra no contrato de transporte de pessoas e, em certas situações, também no transporte de coisas (MIRAGEM, Bruno. *Contrato de transporte*. São Paulo: Ed. RT, 2014. p. 44-46).

57 BRASIL. Lei 8.047, de 11 de setembro de 1990. Planalto. Disponível em: [www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078.htm]. Acesso em: 23.03.2020.

58 BRASIL. Lei 10.406, de 10 de janeiro de 2002. Planalto. Disponível em: [www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/l10406.htm]. Acesso em: 23.03.2020.

59 Citam-se, a título exemplificativo, os seguintes julgados do Superior Tribunal de Justiça: AgRg nos EDcl no Ag 464.549 e o AgRg no Ag 588.156.

60 Oportuno salientar que os acórdãos paradigmas não transitaram em julgado, pois aguardam julgamento de Embargos de Declaração. A esse respeito, Marques ressalta ser "urgente incluir, ao final da Tese 210, a frase que limite os efeitos desta 'prevalência sobre o CDC' aos temas que a Convenção realmente regula, no mundo e no Brasil. O ideal seria complementar a tese incluindo: 'nos temas que regulam, a saber: danos materiais oriundos de morte e lesão de passageiros, danos à bagagem e atrasos.' Espera-se que isso possa ser alcançado em breve." (MARQUES, Claudia Lima. *Contratos no Código de Defesa do Consumidor: o novo regime das relações contratuais*. 9. ed. rev., atual. e ampl. São Paulo: Ed. RT, 2019. p. 512.)

61 Conforme leciona Marques, a expressão é semiótica e autoexplicativa: "di-a-logos, duas 'lógicas', duas 'leis' a seguir e a coordenar um só encontro no 'a', uma 'coerência' necessariamente 'a restaurar' os valores deste sistema, desta 'nov-a' ordem das fontes, em que uma não mais 're-vo-ga' a outra (o que seria um mono-logo, pois só uma lei 'fala')." (MARQUES, Claudia Lima. *O 'diálogo das fontes' como método da nova teoria geral do direito: um tributo a Erik Jayme*. In: MARQUES, Claudia Lima (Coord.). *Diálogo das Fontes: do conflito à coordenação de normas do direito brasileiro*. 2. tir. São Paulo: Ed. RT, 2012. p. 17-66, esp. p. 26-27.)

62 JAYME, Erik. *Identité culturelle et intégration: le droit international privé*

postmoderne: cours général de droit international privé. Recueil des cours: collected courses of the Hague Academy of international law. Haia: Martinus Nijhoff Publishers, 1995. t. 251.

63 Segundo Marques, na questão específica do transporte aéreo, as normas devem ser aplicadas conjuntamente em prol do consumidor, posto que sua vulnerabilidade é um princípio constitucional (MARQUES, Claudia Lima. Contratos no Código de Defesa do Consumidor: o novo regime das relações contratuais. 9. ed. rev., atual. e ampl. São Paulo: Ed. RT, 2019. p. 497 e 1104).

64 Observa Marques que a Teoria do Diálogo das Fontes é baseada nos direitos humanos porque foi concebida para o Direito Internacional Privado, e que Jayme procura na Constituição, lei superior de cada nação, a resposta para as antinomias modernas e a complexidade de sistemas legais descodificados MARQUES, Claudia Lima. O 'diálogo das fontes' como método da nova teoria geral do direito: um tributo a Erik Jayme. In: MARQUES, Claudia Lima (Coord.). Diálogo das Fontes: do conflito à coordenação de normas do direito brasileiro. São Paulo: Ed. RT, 2012. p. 17-66, esp. p. 29.

65 MARQUES, Claudia Lima. O 'diálogo das fontes' como método da nova teoria geral do direito: um tributo a Erik Jayme. In: MARQUES, Claudia Lima (Coord.). Diálogo das Fontes: do conflito à coordenação de normas do direito brasileiro. São Paulo: Ed. RT, 2012. p. 17-66, esp. p. 29.

66 BRASIL. Lei 10.406, de 10 de janeiro de 2002. Planalto. Disponível em: [www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/l10406.htm]. Acesso em: 23.03.2020.

67 BRASIL. Lei 7.565, de 19 de dezembro de 1986. Planalto. Disponível em: [www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l7565.htm]. Acesso em: 23.03.2020.

68 BRASIL. Lei 10.406, de 10 de janeiro de 2002. Planalto. Disponível em: [www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/l10406.htm]. Acesso em: 23.03.2020.

69 Veja-se o artigo 20: "Art. 20. O transportador deverá informar imediatamente ao passageiro pelos meios de comunicação disponíveis: I – que o voo irá atrasar em relação ao horário originalmente contratado, indicando a nova previsão do horário de partida; e II – sobre o cancelamento do voo ou interrupção do serviço. § 1º O transportador deverá manter o passageiro informado, no máximo, a cada 30 (trinta) minutos quanto à previsão do novo horário de partida do voo nos casos de atraso. § 2º A informação sobre o motivo do atraso, do cancelamento, da interrupção do serviço e da preterição deverá ser prestada por escrito pelo transportador, sempre que solicitada pelo passageiro." (BRASIL. Agência Nacional da Aviação Civil. Resolução 400, de 13 de dezembro de 2016. Disponível em: [www.anac.gov.br/assuntos/legislacao/legislacao-1/resolucoes/resolucoes-2016/resolucao-no-400-13-12-2016]. Acesso em: 23.03. 2020.)

70 De acordo com o artigo 22, ocorre preterição quando o "transportador deixar de transportar passageiro que se apresentou para embarque no voo originalmente contratado, ressalvados os casos previstos na Resolução n. 280, de 11 de julho de 2013". Outrossim, nos termos do artigo 24, em caso de preterição, o transportador deve efetuar, imediatamente, o pagamento de compensação financeira ao passageiro, podendo ser por transferência bancária, voucher ou em espécie, no valor de 250 (duzentos e cinquenta) Direitos Especiais de Saque (DES), valor cuja cotação é arbitrada pelo Fundo Monetário Internacional, no caso de voo doméstico, e 500 DES no caso de voo internacional (ibidem).

71 A Resolução da ANAC estabelece que, se o passageiro possuir necessidade de assistência especial, deve o transportador sempre oferecer serviço de hospedagem e traslado ao passageiro e seu acompanhante, independentemente da exigência de

pernoite, salvo se puder ser substituída por acomodação em local que atenda suas necessidades e com concordância do passageiro ou acompanhante (artigo 27, § 2º).

72 No dia 24 de março, o valor do DES equivalia a R\$ 6,83. Assim, 4.150 DES correspondia a R\$ 28.344,5 (BRASIL. Correios. Cotação de moedas. Correios. Disponível em: [<https://apps2.correios.com.br/efi/app/moeda/moeda.php>]. Acesso em: 22.03.2020).

73 Conforme comentamos em outro trabalho, “o artigo 24 estipula a revisão dos limites indenizatórios a cada cinco anos e, em vista desta disposição, a OACI [Organização da Aviação Civil Internacional] encaminhou correspondência (LE 3/38.1-09/47) a todos os signatários indicando a primeira revisão dos limites em uma taxa de inflação de 13,1% na forma do Anexo A da carta, cuja entrada em vigor se deu a partir de 30 de dezembro de 2009. Os novos valores são os seguintes: 113.100 DES por passageiro em caso de dano por morte ou lesão corporal; 1.131 DES por passageiro em caso de dano por destruição, perda, avaria ou atraso no transporte de bagagens; 19 DES por quilograma em caso de dano por destruição, perda, avaria ou atraso no transporte de carga e 4.694 DES por passageiro em caso de atraso no transporte de pessoas” (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, p. 41).

74 Leciona Cachard que as convenções internacionais possuem lacunas internas e externas: aquelas devem ser preenchidas pelos princípios estabelecidos na convenção e por regras gerais de interpretação do direito internacional público, e estas, que correspondem aos pontos que as partes deliberadamente optaram por não regular, devem ser supridas pela legislação nacional aplicável (CACHARD, Olivier. *Le Transport International Aérien de Passagers*. Hays: LPRécueils de Cours, 2015. p. 82-83). Sobre a questão, ver também: MARQUES, Claudia Lima; SQUEFF, Tatiana de A. F. R. Cardoso. *As regras da Convenção de Montreal e o necessário diálogo das fontes com o CDC*. Conjur, 21 jun. 2017. Disponível em: [www.conjur.com.br/2017-jun-21/regras-convencao-montreal-dialogo-fontes-cdc]. Acesso em: 23.03.2020.

75 Em virtude da Súmula 187 do Supremo Tribunal Federal, a responsabilidade contratual do consumidor não é elidida por culpa de terceiro.

76 Acerca da questão, cumpre mencionar lição de Cavalieri Filho: “fala-se em caso fortuito ou de força maior quando se trata de acontecimento que escapa a toda diligência, inteiramente estranho à vontade do devedor da obrigação. É circunstância irresistível, externa, que impede o agente de ter a conduta devida para cumprir a obrigação a que estava obrigado. Ocorrendo o fortuito ou a força maior a conduta devida fica impedida em razão de um fato não controlável pelo agente. [...] A imprevisibilidade, portanto, é o elemento indispensável para a caracterização do caso fortuito, enquanto a irresistibilidade o é da força maior. Entende-se por imprevisibilidade [...] a imprevisibilidade específica, relativa a um fato concreto, e não a genérica ou abstrata de que poderão ocorrer assaltos, acidentes, atropelamentos etc., porque se assim não for tudo passará a ser previsível. A irresistibilidade, por sua vez, decorre de fato superior às forças do agente ainda que previsível. Mas, tenha-se em conta, quanto aos efeitos o caso fortuito e a força maior se equiparam. Pode-se dizer que o elemento comum a ambos é a inevitabilidade; só que no fortuito a inevitabilidade decorre da imprevisibilidade e na força maior da irresistibilidade.” (sic) (CAVALIEIRI FILHO, Sérgio. *Programa de Responsabilidade Civil*. 10. ed. rev. e ampl. São Paulo: Atlas, 2012. p. 71-72.)

77 Aliás, importante assinalar o artigo 247 deste regramento o qual é claro ao tecer que “é nula qualquer cláusula tendente a exonerar de responsabilidade o transportador”!

78 MIRAGEM, Bruno. Nota relativa à pandemia de coronavírus e suas repercussões sobre os contratos e a responsabilidade civil. Revista dos Tribunais, São Paulo, v. 1015, maio 2020 [versão eletrônica].

79 MUCELIN, Guilherme; D'AQUINO, Lúcia Souza. O papel do direito do consumidor para o bem-estar da população brasileira e o enfrentamento à pandemia de COVID-19. Revista de Direito do Consumidor, São Paulo, v. 129, maio-jun. 2020 [versão eletrônica].

80 GRAU, Eros Roberto. Ensaio e discurso sobre a interpretação/aplicação do direito. 4. ed. São Paulo: Malheiros, 2006. p. 132.