



**UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA
FACULDADE DE DIREITO
PROGRAMA DE GRADUAÇÃO EM DIREITO**

LUCAS FAGUNDES DE OLIVEIRA

**PRINCIPAIS PRÁTICAS ABUSIVAS NOS CONTRATOS DE
TRANSPORTE AÉREO DE PASSAGEIROS E A PROTEÇÃO
AO CONSUMIDOR: ANÁLISE CRÍTICA ACERCA DA RESOLUÇÃO
N. 400 DA AGÊNCIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL – ANAC – E A
LEI N. 8.078/1990**

Salvador
2017

LUCAS FAGUNDES DE OLIVEIRA

**PRINCIPAIS PRÁTICAS ABUSIVAS NOS CONTRATOS DE
TRANSPORTE AÉREOS DE PASSAGEIROS E A
PROTEÇÃO AO CONSUMIDOR: ANÁLISE CRÍTICA ACERCA DA
RESOLUÇÃO N. 400 DA AGÊNCIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL –
ANAC – E A LEI N. 8.078/1990**

Trabalho de conclusão de curso de graduação em Direito, Faculdade de Direito, Universidade Federal da Bahia, como requisito para obtenção do grau de Bacharel em Direito.

Orientadora: Profa. Dra. Joseane Suzart Lopes da Silva

Salvador
2017

LUCAS FAGUNDES DE OLIVEIRA

**PRINCIPAIS PRÁTICAS ABUSIVAS NOS CONTRATOS DE
TRANSPORTE AÉREO DE PASSAGEIROS E A PROTEÇÃO
AO CONSUMIDOR: ANÁLISE CRÍTICA DA RESOLUÇÃO N.
400 DA AGÊNCIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL – ANAC – E
A LEI N. 8.078/1990**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado como requisito para obtenção do grau de Bacharel em Direito, Faculdade de Direito, Universidade Federal da Bahia.

Aprovado em 12 de setembro de 2017.

Joseane Suzart Lopes da Silva – Orientadora _____

Doutora em Direito pela Universidade Federal da Bahia, UFBA, Brasil.

Universidade Federal da Bahia – Faculdade de Direito.

Pedro Lino de Carvalho Júnior - _____

Doutor em Filosofia pela Universidade Federal da Bahia, UFBA, Brasil.

Universidade Federal da Bahia – Faculdade de Direito.

João Glicério de Oliveira Filho - _____

Doutor em Direito pela Universidade Federal da Bahia, UFBA, Brasil.

Universidade Federal da Bahia – Faculdade de Direito.

A

Minha família querida por ter, sempre, me dado asas.

Meus amigos verdadeiros por terem me mostrado novos horizontes.

Todos os que me impulsionaram ao longo dessa jornada e me deram a coragem para alçar voos mais altos, em direção à felicidade da minha realização pessoal e profissional, nos embarques e aterrissagens da vida.

Todos os passageiros do transporte aéreo brasileiro para que nunca desistam de lutar pelos seus direitos.

AGRADECIMENTOS

Se agradecer nunca é demais, meus singelos, embora sinceros, agradecimentos não serão suficientes para contemplar todas as pessoas que estiveram comigo neste Trabalho.

Primeiramente, agradeço a Deus pela benção da vida, por todas as Suas intercessões por mim durante essa longa trajetória; mais que isso, por Sua glória e esplendor em minha existência, iluminando os meus dias do alto de Sua onipresença, onipotência e onisciência.

Aos meus pais por todo o amor dedicado à unidade de nossa família, esculpindo-me com os bons exemplos desde a tenra infância, ensinando valiosas lições sobre integridade, respeito e retidão, além do cuidado e afeto incondicional.

A minha irmã Amanda, a Lú, Zizi, Chèrie e a todos os meus parentes na pessoa de minha avô Diva, a quem rendo minhas homenagens pelo seu exemplo de vida, sua generosidade e carinho.

A minha orientadora, professora doutora Joseane Suzart Lopes da Silva pela sua compreensão, modelo profissional e humanidade, sempre, em defesa dos direitos dos mais vulneráveis, lecionando com maestria sobre a perseverança em prol das coletividades vilipendiadas e, sempre, com muita propriedade, sobre o Direito das Relações de Consumo, sendo uma verdadeira inspiração para os que tiveram a oportunidade de lhe conhecer.

Aos meus examinadores, professores doutores Pedro Lino de Carvalho Júnior e João Glicério de Oliveira Filho, os quais reverencio pelo peso da experiência, profissionalismo e sabedoria que carregam, agradecendo pelo convite para minha banca.

A todos os meus professores sem os quais eu, certamente, também não teria chegado a esta etapa, difundindo que a educação é o caminho para esse país, incansáveis nesse mister apesar de todas as mazelas encontradas. Em especial, aos professores marcantes dos Departamentos de Direito Privado e Público da

Faculdade de Direito desta Universidade dos quais fui aluno, além daqueles do Instituto de Letras, Filosofia e Ciências Humanas pelo valor de cada aprendizado.

Ao Ministério Público e a Defensoria Pública, ambos do Estado da Bahia, por serem prestigiadas instituições concedentes de estágio, onde pude exercitar o que aprendia em sala de aula, em prol dos cidadãos, principalmente, ao lado do *Parquet*, quando paixão pela defesa da coletividade despertou em mim um sentimento de bem-estar inestimável.

Às instituições Serviço de Apoio Jurídico, Associação Baiana de Defesa do Consumidor e ADV JUNIOR Consultoria Jurídica da Universidade Federal da Bahia, onde pude me desenvolver pessoal e profissionalmente, de modo pleno, no convívio com a alteridade, aprendendo lições para além das salas de aula, criando e fortalecendo vínculos no processo de transformação da realidade social. Minha gratidão por cada experiência nos aludidos projetos de extensões desta Universidade ao lado do ensino e da pesquisa

Aos meus amigos verdadeiros e eternos, estejam aqui ou a quilômetros de distância, porque os nossos laços não encontram limites no tempo e no espaço.

À Faculdade de Direito da Universidade Federal da Bahia sem a qual eu, certamente, não seria o mesmo de hoje, em finais de 2017, ao ter entrado por seus portões, em princípios de 2011, na qualidade de um estudante calouro, ávido por descobrir um universo encantador, que foi sendo desvelado aos poucos até ser flechado pela paixão ao Direito, mantida, sempre, acesa, na chama viva do sentimento de Justiça, dentro de meu peito. Eu não tenho palavras para agradecer por todos esses anos, por todas as experiências vividas, agora, na condição de um veterano, por todas as pessoas maravilhosas que conheci e a formação humanística que fizeram de mim um ser humano melhor, uma pessoa com mais propósitos e mais vontade de ajudar as pessoas.

A todas as pessoas que conheci ao embarcar nas viagens da vida, as quais me cativaram por seus desafios e superações, criando, em mim, a vontade pelo aprendizado das novas experiências, como ocorreu com as línguas estrangeiras, e acabaram contribuindo rumo à realização deste e muitos outros sonhos.

Muito obrigado!

“Um homem precisa viajar. Por sua conta, não por meio de histórias, imagens, livros ou TV. Precisa viajar por si, com seus olhos e pés, para entender o que é seu. Para um dia plantar as suas próprias árvores e dar-lhes valor. Conhecer o frio para desfrutar o calor. E o oposto. Sentir a distância e o desabrigo para estar bem sob o próprio teto. Um homem precisa viajar para lugares que não conhece para quebrar essa arrogância que nos faz ver o mundo como o imaginamos, e não simplesmente como é ou pode ser. Que nos faz professores e doutores do que não vimos, quando deveríamos ser alunos, e simplesmente ir ver.”

Amyr Klink (2004, p. 35)

OLIVEIRA, Lucas Fagundes de. Principais práticas abusivas nos contratos de transporte aéreo de passageiros e a proteção ao consumidor: análise crítica acerca da resolução n. 400 da Agência Nacional de Aviação Civil – ANAC – e a lei n. 8.078/1990. 2017. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado) – Faculdade de Direito, Universidade Federal da Bahia, Salvador, 2017.

RESUMO

A presente monografia tem como escopo a análise das principais práticas comerciais verificadas nos contratos de transporte aéreo de passageiros com abusividade, as quais são, frequentemente, empregadas pelas sociedades empresárias atuantes no ramo e provocam desequilíbrio no universo das relações de consumo. Neste cenário, observar-se-á recente influência da Resolução n. 400 da Agência Nacional de Aviação Civil – ANAC – devido a sua emergência em 2016 – no controle ou combate das aludidas práticas, que podem ser agrupadas num grupo de cinco infrações frequentes, quais sejam: a) o cancelamento e a remarcação de passagens aéreas e as cobranças arbitrárias derivadas; b) os atrasos e os cancelamentos injustificados de voos; c) a questão do traslado de bagagens; d) o precário atendimento ao consumidor; e) a prática do *overbooking*. Dessa forma, esse objeto de estudo fica delimitado por paradigmas e interações entre o Direito Consumerista, Civil e Constitucional, sobretudo, a partir da Lei n. 8.078/1990 – Código de Defesa do Consumidor -, porém, o seu exame não está adstrito a uma análise dogmática das questões traçadas, percorrendo-se os caminhos da análise zetética. Por essa razão, além dos métodos científicos, tradicionais e, estritamente, jurídicos, fez-se uso também de sucinta abordagem filosófica. Dentre os expedientes metodológicos clássicos, escolheu-se o hipotético-dedutivo em razão da simples indução ou dedução não serem consideradas suficientes para o empreendimento desta pesquisa. Sob o aspecto filosófico, a dialética e a hermenêutica foram instrumentos que permearam todo esse trabalho.

Palavras-chave: Contrato de Transporte Aéreo. Práticas Abusivas. Resolução n. 400 ANAC. Proteção do Consumidor. – Incidência da Lei n. 8.078/1990

OLIVEIRA, Lucas Fagundes de. Main abusive business practices on the air carriage contracts of passengers and the consumer protection: critical analysis about the # 400 act of National Civil Aviation Agency – NCAA – and the law # 8.078/1990. 2017. Final Research Paper Thesis (Bachelor) – Law Faculty, Federal University at Bahia, Salvador, 2017.

ABSTRACT

The present thesis has the aim of analyzing the main business practices observed in air carriage contracts of passengers receiving abusive treatment; which, it is frequently employed by companies that act in the aviation field, provoking a disequilibrium in the field of business and consumer's relations. In this scenario the recent influence of the resolution #400 of the National Civil Aviation Agency – NCAA - is observed due to NCAA's emergence in 2016 in the controlling or attacking of those practices, that could be arranged in five usual infractions groups, such as: a) cancellation and rebooking of plane tickets and the following arbitrary charges; b) the unjustified delay and cancelation of flights; c) the point of the transportation of luggage; d) the precarious consumer's service, e) the practice of overbooking. In this perspective, this study is delimited either by the interfaces and standards among the Consumer Protection Legislation, the Civil Rights and the Federal Constitution, especially concerning the Law # 8.078/1990 – Consumer Protection Code. However, that study object is not bound to a dogmatic analysis of the outlined issues traversing the paths of zetetic theory as well. Therefore, besides the scientific, the traditional, and strictly legal methods, it is also used a succinct philosophical approach. Among the classical methodological records, the hypothetical-deductive was chosen due to the simple induction or deduction were not considered sufficient for the enterprise of this research. Under the philosophical surface, dialectics and hermeneutics were instruments spread throughout this work.

Key Words: Air Carriage Contract – Abusive Practices - Act #400 NCAA - Consumer Protection– Compliance of # 8.078/1990 Law

SUMÁRIO

| | |
|--|-----------|
| 1 INTRODUÇÃO | 11 |
| 2 CONTRATOS DE TRANSPORTE: ASPECTOS GERAIS..... | 17 |
| 2.1 BREVE ESCORÇO HISTÓRICO | 20 |
| 2.2 A RELEVÂNCIA DA AUTONOMIA PRIVADA..... | 24 |
| 2.3 OS REALCES DO NOVO PARADIGMA CONTRATUAL..... | 27 |
| 2.4 NATUREZA JURÍDICA E NORMAS DE CONTEÚDO IMPERATIVO..... | 32 |
| 3 A INCIDÊNCIA DO DIREITO DAS RELAÇÕES DE CONSUMO SOBRE OS CONTRATOS DE TRANSPORTE AÉREO DE PASSAGEIROS | 38 |
| 3.1 APLICAÇÃO DA LEI N. 8.078/1990 AOS CONTRATOS DE TRANSPORTE.. | 41 |
| 3.2 ELEMENTOS NA RELAÇÃO DE CONSUMO DO TRANSPORTE AÉREO | 46 |
| 3.2.1 O ato de consumo segundo Thierry Bourgoignie | 47 |
| 3.2.2 O consumidor do setor aéreo..... | 53 |
| 3.2.3 O fornecedor nos contratos de transporte aéreo | 57 |
| 3.3 A ESSENCIALIDADE DO SERVIÇO DE TRANSPORTE AÉREO DE PASSAGEIROS..... | 62 |
| 3.4 CONFIGURAÇÃO DO CONTRATO DE TRANSPORTE AÉREO DE PASSAGEIROS COMO CONTRATO DE ADESÃO | 66 |
| 4 PRÁTICAS ABUSIVAS EM DETRIMENTO DAS RELAÇÕES DE CONSUMO NO TRANSPORTE AÉREO DE PASSAGEIROS..... | 74 |
| 4.1 PRINCIPAIS PRÁTICAS ABUSIVAS NOS CONTRATOS DE TRANSPORTE AÉREO DE PASSAGEIROS EM XEQUE..... | 77 |
| 4.1.1 O cancelamento ou a remarcação das passagens aéreas e as cobranças arbitrárias | 79 |
| 4.1.2 Os atrasos e os cancelamentos injustificados de voos..... | 85 |
| 4.1.3 A questão do traslado de bagagens | 89 |
| 4.1.4 Do precário atendimento ao consumidor | 93 |
| 4.1.5 A prática do <i>overbooking</i>..... | 98 |

| | |
|--|------------|
| 4.2 A DERIVADA PROTEÇÃO DA LEI N. 8.078/1990 CONTRA CLÁUSULAS ABUSIVAS | 101 |
| 4.3 O REGIME DA PROTEÇÃO CONTRATUAL CONSUMERISTA IGUALMENTE APLICÁVEL AO TRANSPORTE AÉREO | 104 |
| 5 A RESOLUÇÃO N. 400 DA AGÊNCIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL – ANAC – EM FACE DOS PROBLEMAS INVESTIGADOS E OS DIREITOS DOS CONSUMIDORES..... | 107 |
| 5.1 CONSIDERAÇÕES PRELIMINARES ACERCA DAS NORMAS DA RESOLUÇÃO N. 400 DA ANAC E A INCIDÊNCIA DA LEI N. 8.078/1990 | 109 |
| 5.1.1 Normas sobre o cancelamento ou a remarcação de passagens e suas cobranças arbitrárias derivadas..... | 113 |
| 5.1.2 A possibilidade de prática do <i>overbooking</i>..... | 117 |
| 5.1.3 Os problemas dos atrasos das decolagens e os cancelamentos de voos | 120 |
| 5.1.4 A questão do atendimento aos consumidores | 121 |
| 5.1.5 Disposições sobre bagagens dos passageiros | 123 |
| 5.2 DIREITOS BÁSICOS DOS CONSUMIDORES EM TEMPOS DE CONSUMISMO | 128 |
| 5.3 O POSTULADO DA PROTEÇÃO PERMANENTE AO MAIS VULNERÁVEL | 133 |
| 5.4 EM DEFESA DA PROTEÇÃO AO CONSUMIDOR NOS CONTRATOS DE TRANSPORTE AÉREO DE PASSAGEIROS NA SOCIEDADE CIVIL | 136 |
| 6 CONSIDERAÇÕES FINAIS | 142 |
| REFERÊNCIAS..... | 148 |

1 INTRODUÇÃO

A aviação civil brasileira esteve em contínuo processo de transformação nas décadas mais recentes, o que pode ser verificado, segundo dados oficiais da Agência Nacional de Aviação Civil – ANAC -, pelo cômputo total de passageiros em busca do transporte aéreo no país, somado à Resolução n. 400 de 13 de dezembro de 2016, editada pela mesma Autarquia Federal. Neste sentido, a apuração dos dados revelou que a demanda pelo serviço aéreo aumentou, consideravelmente, evoluindo de 49.000.000 (quarenta e nove milhões) para 118.000.000 (cento e dezoito milhões) entre os anos 2005 e 2015¹, acarretando a necessidade de maior regulamentação para o setor de transporte aéreo no Brasil. Percebeu-se que mais brasileiros viajam de avião, atualmente, ou seja, vêm utilizando o serviço de transporte aéreo com maior intensidade nos últimos anos, até em comparação ao próprio serviço de transporte terrestre viário, o qual sofreu decréscimo significativo na sua procura - queda de 67.000.000 (sessenta e sete milhões) de passageiros para 48.000.000 (quarenta e oito milhões)² -, a partir de dados do Ministério do Trabalho, reunidos conforme o mesmo levantamento realizado pela ANAC.

Em alusão a esses trabalhos, em 22 de outubro de 2015, a Secretaria de Aviação Civil da Presidência da República divulgou aquele que seria o mais completo levantamento sobre o transporte aéreo do país, pesquisa intitulada “O Brasil que Voa”³, cujos objetivos principais foram o mapeamento da infraestrutura aeroportuária, as principais rotas e trechos brasileiros utilizados, além da identificação de perfis dos passageiros que permitissem à aludida Secretaria elaborar estratégias na forma de políticas públicas fundamentadas e direcionadas ao setor.⁴ Conseqüentemente, teriam sido ouvidos mais de 150.000.000 (cento e cinquenta mil) passageiros, entrevistados durante o ano de 2014, os quais tiveram de responder cerca de 70 (setenta) perguntas acerca do serviço de transporte aéreo brasileiro segundo as informações disponibilizadas no sítio eletrônico da ANAC.

¹ Disponível em: <http://www.transportes.gov.br/aviacaoparatodos/evolucao-permanente> . Acesso em 03 ago. 2017.

² Disponível em: <http://www.transportes.gov.br/aviacaoparatodos/evolucao-permanente> . Acesso em 03 ago. 2017.

³ Disponível em: <http://www.aviacao.gov.br/obrasilquevoa/>. Acesso em 03 ago. 2017

⁴ Disponível em: <http://anac.gov.br/noticias/2015/pesquisa-revela-perfil-de-passageiros-aeroportos-e-rotas> . Acesso em 03 ago. 2017.

Portanto, foram coletadas mais de 10.500.000 (dez milhões e quinhentas mil) respostas para a composição de um farto banco de dados, segundo os dados oficiais.

Todo esse empenho é traduzido em duas conclusões que seguem: a) “voar” era, antes, um privilégio, já que eram poucos os brasileiros que tinham condições de desfrutar do serviço de transporte aéreo ofertado; b) hoje, ele tornou-se uma realidade para muitos, em contraste com o passado, pois, os dados publicizados pela ANAC difundem que a grande maioria da população brasileira é usuária do transporte aéreo. Acredita-se, inclusive, que o aumento da demanda pelo transporte aéreo é o responsável direto pela redução dos preços pagos pelo serviço, acarretando uma redução de 48% (quarenta e oito por cento) do preço da passagem aérea entre 2004 e 2014⁵, permitindo às sociedades empresárias que o operam fomentar preços mais competitivos entre si, em paralelo ao desenvolvimento expressivo do transporte no Brasil, o qual teve reflexos expressivos, sobre as franquias de bagagens.

Igualmente, foi constatada que a média anual de crescimento do setor de transporte aéreo do Brasil fora correspondente a três vezes o crescimento médio do PIB – Produto Interno Bruto – avaliado para o mesmo período em 3,4%, segundo os dados da Pesquisa “O Brasil Que Voa”⁶, ocasionando um processo cunhado de “democratização do transporte aéreo brasileiro”, supostamente, atrelado à maximização da qualidade do serviço prestado ao seu destinatário final, ou seja, aos consumidores brasileiros. Isso também foi averiguado por pesquisa do Ministério do Turismo, com resultados divulgados em 17 de março de 2017⁷, revelando que 57% (cinquenta e sete por cento) dos passageiros entrevistados optaram pela escolha do avião como meio de transporte para suas próximas viagens. Supostamente, em resposta às novas concessões públicas nos aeroportos⁸, as quais teriam beneficiado o turismo brasileiro, melhorando os seus serviços e contribuindo, até mesmo, para o aumento da capacidade de passageiros da malha aeroportuária.

⁵Disponível em: <http://www.aviacao.gov.br/obrasilquevoa/cenario-da-aviacao-brasileira.php> . Acesso em 03 ago. 2017.

⁶Disponível em: <http://www.aviacao.gov.br/obrasilquevoa/cenario-da-aviacao-brasileira.php> . Acesso em 03 ago. 2017.

⁷Disponível em: <http://www.brasil.gov.br/economia-e-emprego/2017/03/aumenta-numero-de-brasileiros-que-viajam-de-aviao> . Acesso em: 06 set. 2017.

⁸Disponível em: <http://www.turismo.gov.br/%C3%BAltimas-not%C3%ADcias/7616-novas-concess%C3%B5es-de-aeroportos-beneficiam-turismo-brasileiro.html> . Acesso em: 06 set. 2017.

À vista disso, define-se o objeto do presente trabalho, na medida em que surgem questões intrigantes acerca do serviço de transporte aéreo, problematizado no âmbito das relações de consumo e, sobretudo, a partir da mencionada Resolução n. 400 da ANAC. Obviamente, a celebração do contrato de transporte aéreo nos moldes de uma sociedade de consumo, massificada, e padronizada requer cuidados especiais, afinal, despontam os postulados inerentes à harmonia das relações de consumo, aplicáveis para garantir aos consumidores do transporte aéreo um serviço de qualidade, sem vícios ou defeitos e vinculado à proteção da vida e a segurança dos passageiros em primeira instância, sobrepujando quaisquer interesses, nitidamente, patrimoniais.

Logo, torna-se imprescindível reconhecer a proteção constitucional ao consumidor, usuário do transporte aéreo, esculpida por meio da Lei n. 8.078/1990⁹ – o Código de Defesa do Consumidor -, delimitando-se a problemática do presente trabalho, por certa e relevante, sobre a existência de cláusulas e práticas abusivas nos contratos de transporte aéreo, as quais são perpetradas pelas companhias transportadoras, ou seja, pelas fornecedoras do serviço. Ao lado disso, o presente trabalho também direciona suas inquietações em torno da potencial participação do Poder Público, ainda que indiretamente, nas repercussões da má-prestação do serviço, pois, a atuação do Estado está, diretamente, relacionada à salvaguarda dos direitos dos consumidores, o que será conferido em menor ou maior grau por meio da sua fiscalização efetiva, bem como as medidas de contenção dos interesses, estritamente, econômicos. Neste contexto, a edição da Resolução n. 400 da ANAC precisa ser estudada para a visualização do intercâmbio com os postulados da Lei n. 8.078/1990, sob pena de afronta a direitos dos consumidores que se afiguram fundamentais e, portanto, pilares do Microssistema Consumerista Brasileiro.

Nestes termos, a hipótese central desta investigação evoca a incidência da Lei n. 8.078/1990 aos contratos de transporte aéreo pautados, a partir de 14 de março de 2017, por aquela Resolução, o que se consubstancia na principal política de regulamentação para o setor, operando variadas e significativas mudanças na aviação civil brasileira conforme será explorado e o conseqüente impacto ante a prestação do serviço ao consumidor, usuário final. Hipóteses secundárias podem ser arregimentadas, na medida em que é preciso conhecer se os serviços inerentes ao

⁹ BRASIL. Lei n. 8.078/1990. *Código de Defesa do Consumidor*. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8078.htm . Acesso em 13 ago. 2017

ramo da aviação civil brasileira também acompanharam o incremento na sua qualidade, como está sendo veiculado à sociedade pelo Poder Público.

Vale ressaltar que isso implicará um olhar apurado voltado ao próprio instrumento contratual, na medida em que é condição obrigatória de fruição do serviço de transporte aéreo que os consumidores sejam submetidos a contratações na modalidade adesiva, gerando preocupações quanto aos limites e o conteúdo do próprio negócio jurídico. Ademais, é necessário investigar como a sociedade civil tem assimilado, de fato, essas mudanças, que devem, sempre, se pautar pelas normas do Direito das Relações de Consumo em intercâmbio àquelas que integram as bases da Administração Pública, numa nova roupagem do Diálogo das Fontes preconizado por Cláudia Lima Marques, a partir dos seus aprendizados da doutrina alemã de Erik Jayme.

Por fim, a última das hipóteses se debruça sobre a identificação dos instrumentos judiciais e extrajudiciais que podem ser manejados para inibir a perpetuação de desequilíbrios às relações de consumo e, igualmente, satisfaçam o interesse público primário ao mesmo tempo. Tratam-se de respostas às inquietações da sociedade civil e formas de tutelar os seus direitos, inclusive, sob a ótica coletiva, a qual será a mais eficiente, tendo o condão de compatibilizar os objetivos da Política Nacional das Relações de Consumo ao desenvolvimento das atividades econômicas no setor do transporte aéreo, sem importar em prejuízos para o cidadão-administrado e, sobretudo, consumidor.

A relevância social e jurídica reveste e estrutura todo este trabalho, uma vez que todos os brasileiros são potenciais ou efetivos usuários de transporte aéreo, ou seja, são consumidores que poderão enfrentar ou já enfrentam as consequências das sensíveis modificações em curso no cenário da aviação civil brasileira, as quais precisam ser problematizadas à luz do Código de Defesa do Consumidor/1990 e da Constituição Federal de 1988. Portanto, essa monografia não está adstrita ao tratamento de interesses e direitos minoritários apenas, ou seja, não se debruça sobre direitos e interesses de determinado grupo, categoria ou classe, mas, de expressiva parcela da população brasileira, para além de qualquer categorização, porque todos os brasileiros dependem, em maior ou menor medida, do serviço público de transporte aéreo, como usuários diretos ou dependentes de bens e mercadorias transportados por aquela via.

O objetivo deste trabalho monográfico é analisar, criticamente, as principais práticas abusivas adotadas pelas sociedades empresárias do ramo da aviação civil brasileira, concluindo pela necessidade de repressão de tais condutas por parte do Poder Público e pelo próprio consumidor interessado, mediante os meios competentes disponíveis, seja judicial ou administrativamente. Neste mister, cinco objetivos específicos foram delineados para o florescimento das ideias e o conhecimento que germinou neste terreno, os quais serão introduzidos em capítulos.

Em primeiro plano, tornou-se imperiosa a análise das normas jurídicas que constituem e guarnecem os contratos de transporte aéreo, à luz do Constitucionalismo do Direito Civil e o Diálogo das Fontes com o Direito das Relações de Consumo. Ao lado disso, o segundo e o terceiro objetivos derivam da caracterização dos sujeitos integrantes da relação jurídica contratual, identificando-os num primeiro momento em face do Microssistema Consumerista Brasileiro, a fim de possibilitar a compreensão de seus direitos e deveres sob a incidência do Código de Defesa do Consumidor/1990. Este aspecto terá repercussões práticas, sobretudo, em face da necessidade de apuração das principais práticas abusivas detectadas na prestação do serviço de transporte aéreo de passageiros e sua relação com a Resolução n. 400 da ANAC, já que não poderão passar despercebidas e será importante averiguar como os consumidores do setor aéreo têm reagido, com foco nos instrumentos de controle judicial e administrativo à serviço da população brasileira para a correção daquelas ilicitudes encontradas

Neste contexto, será verificada como se dá a atuação do Poder Público ante a problemática apresentada, quais são os recentes julgados que podem contribuir para o recrudescimento ou a flexibilização da proteção ao consumidor, e possíveis posicionamentos ante as problemáticas tratadas. Conseqüentemente, será preciso investigar a multicitada Resolução n. 400 da ANAC ao longo de seus 45 (quarenta e cinco) artigos, numa análise dogmática, porém, em conexão às relações de consumo, devido ao intercâmbio entre as disciplinas do Direito Público e Privado, sobretudo, em tempos de consumismo exacerbado, nos quais a defesa dos mais vulneráveis é, sempre, realçada sob o prisma dos direitos e garantias fundamentais, a exemplo da vida, saúde e segurança.

Ao voltar-se para a sua estruturação, o presente trabalho foi organizado em quatro capítulos, a fim de melhor abordar o seu conteúdo, tendo sido empregados exames e pesquisas sobre o tema e a produção bibliográfica existente, a qual lhe é

pertinente. No que concerne aos métodos jurídicos, os modelos selecionados foram o hipotético-dedutivo, o dialético-argumentativo, enquanto que houve a opção pela linha crítico-argumentativa, no tocante às linhas metodológicas da pesquisa. Dentre os tipos genéricos de investigação, esta foi orientada por expedientes jurídico-teóricos, jurídico-projetivos e prospectivos, muito em virtude do caráter geral, teórico e propedêutico da presente monografia, na busca de soluções para a problemática exposta, buscando colocar em xeque o que não se amolda ao Direito das Relações de Consumo.

Por conseguinte, a pesquisa bibliográfica, documental, teve grande destaque para a conclusão deste trabalho, afirmando-se através de obras que revelam marcos e pilares da construção científica do Direito, estejam eles contidos em livros, artigos, legislação ou julgados sobre o tema, podendo advir do Direito Brasileiro ou Comparado. Com efeito, o trabalho congrega esforços e traz fontes que versam sobre as disciplinas do Direito das Relações de Consumo, o Direito Civil, o Direito Constitucional e o Direito Administrativo, tendo a inspiração dos estudos de casos da 5ª Promotoria de Justiça do Consumidor desta Capital.

2 CONTRATOS DE TRANSPORTE: ASPECTOS GERAIS

No campo das relações jurídicas patrimoniais, o instituto do contrato consagrou-se, por excelência, como o instrumento promotor da alienação dos bens, permitindo a circulação das riquezas entre os civis em atenção às suas necessidades. Neste contexto ocidental, Cláudia Lima Marques acentua que “a ideia de contrato vem sendo moldada, desde os romanos, tendo, sempre, como base as práticas sociais, a moral e o modelo econômico da época. O contrato, por assim dizer, nasceu da realidade social”¹⁰. Igualmente, Arnaldo Rizzardo acrescenta que “desde o momento histórico do aparecimento do homem há indícios da existência do contrato, no sentido amplo, ou pelo menos, do direito, em sua forma mais primitiva, segundo o vetusto princípio romano *ubi societas, ibi jus*”¹¹.

Interessante notar que o Direito, sempre, esteve a reboque dos fatos sociais, além das estruturas econômicas e de poder, experimentando mudanças num permanente processo de evolução histórica, capaz de superar certas concepções e paradigmas, que cedem lugar em prol de outros, num verdadeiro movimento dialético, contemplado por Georg Wilhelm Friedrich Hegel a partir do desenvolvimento dos vegetais: “o botão desaparece no desabrochar da flor, e pode-se dizer que é refutado pela flor. Igualmente, a flor se explica por meio do fruto como um falso existir da planta, e o fruto surge em lugar da flor como verdade da planta”¹². Destarte, Hegel conseguiu tecer importantes considerações sobre as formas pelas quais determinada realidade se apresenta, em suas nuances, já que “[...] essas formas não apenas se distinguem, mas se repetem como incompatíveis entre si. Mas a sua natureza fluida as torna, ao mesmo tempo, momentos da unidade orgânica [...]”¹³.

Neste sentido, o filósofo alemão também pode concluir que é neste todo absoluto onde os diferentes elementos que compõem o espírito de um povo ou nação convivem, mesmo em seus movimentos sucessivos e contraditórios, realidades pulsantes que compõem um mesmo organismo vivo ou entidade, “na qual

¹⁰MARQUES, Cláudia Lima. *Contratos no Código de Defesa do Consumidor: o novo regime das relações contratuais*. 5. ed. rev., atual. e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2005, p. 49.

¹¹RIZZARDO, Arnaldo. *Contratos*. Rio de Janeiro: Forense, 2009, p. 7.

¹²HEGEL, Georg Wilhelm Friedrich. *Fenomenologia do espírito*. 3. ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 2005, prefácio.

¹³HEGEL, Georg Wilhelm Friedrich. *Fenomenologia do espírito*. 3. ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 2005, prefácio

não somente entram em conflito, mas uma existe tão necessariamente quanto à outra; e é essa igual necessidade que unicamente constitui a vida do todo”¹⁴. A título de exemplificação, os ideais iluministas de liberdade, igualdade e fraternidade exaltados pelos jusnaturalistas¹⁵ proporcionaram, na França, a ruptura da ordem estamental fundada na pré-destinação e no direito divino dos reis, findando um ciclo em prol do começo de outro, operando profundas transformações sociais. De acordo com José Luis Bolzan de Moraes e Lenio Luiz Streck, “é exatamente o contratualista (Jean-Jacques) Rousseau que exercerá grande influência nos revolucionários franceses que inauguraram, em 1789, uma nova fase do Estado Moderno”¹⁶, ao passo que, “na linguagem política contemporânea, tornou-se comum estabelecer a contraposição de **sociedade civil versus Estado**” (grifo do autor), sinalizada por Gilberto Cotrim¹⁷.

Diante disso, os autores indicam que a centralização do poder na figura de um soberano foi a melhor solução encontrada, inicialmente, pelos burgueses na primeira versão absolutista do Estado, invocando Thomas Hobbes em sua metáfora do Leviatã¹⁸. À primeira vista, pode aparentar paradoxal o fato de aquela entidade ter sido associada ao “nome de um “monstro (mitológico) que aparece na Antiga Aliança (= Antigo Testamento = AT), nos textos poéticos como personificação de todas as forças malévolas”¹⁹ segundo informado por notas de Elício de Cresci Sobrinho, porém, a razão de tal correspondência viria à baila mais tarde. Isso significa que a burguesia optara pela delegação do poder político ao Estado, num primeiro momento, ao ter orientado o seu agir por razões econômicas, condição sem a qual não poderia conceber o nascedouro do Capitalismo no organismo social europeu. A partir dessa premissa, José Luiz Bolzan de Moraes e Lênio Luiz Streck esclarecem que “na virada do século XVIII, entretanto, essa mesma classe não mais se

¹⁴HEGEL, Georg Wilhelm Friedrich. *Fenomenologia do espírito*. 3. ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 2005, prefácio.

¹⁵ “Os jusnaturalistas levaram o contratualismo a um grande realce. Rousseau baseia no contrato a própria estrutura estatal. O contrato não se limita apenas a criar obrigações, mas vai além, ao criar, modificar, ou extinguir, inclusive, os direitos reais”. (RIZZARDO, Arnaldo. *Contratos*. Rio de Janeiro: Forense, 2009, p. 9).

¹⁶STRECK, Lenio Luiz; MORAIS, José Luis Bolzan de. *Ciência política e teoria geral do estado*. 3. ed. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2003, p. 46.

¹⁷COTRIM, Gilberto. *Fundamentos da filosofia: história e grandes temas*. 16. ed. reform. e ampl. São Paulo: Saraiva, 2006 p. 268-269.

¹⁸ “Em sua obra *Leviatã*, Thomas Hobbes atribuiu legitimidade ao poder político absoluto, baseando-se na concepção de uma natureza humana competitiva e destrutiva para a qual somente um poder forte do Estado teria condições de fazer frente”. (COTRIM, Gilberto. *Fundamentos da filosofia: história e grandes temas*. 16. ed. reform. e ampl. São Paulo: Saraiva, 2006 p. 277).

¹⁹CAPPELLETTI, Mauro. *Processo e ideologias na sociedade*. Porto Alegre: S. A. Fabris, 2008, p. 27.

contentava em ter o poder econômico; queria sim, agora, tomar para si o poder político, até então, privilégio da aristocracia”²⁰.

Somado a isso, os autores não poderiam deixar de citar a contribuição de outro importante teórico, pois, foi John Locke quem apresentou a “constituição do perfil do liberalismo político, sustentando a necessidade da limitação do poder e das funções do Estado, já presentes em sua obra”²¹. Neste sentido, a doutrina do contrato social na acepção de Jean-Jacques Rousseau²² será caracterizada como um “importante componente teórico para os revolucionários de então”, proporcionando a valorização do indivíduo a afirmação de direitos básicos, como a liberdade, a vida, a dignidade, a propriedade”²³. Gradualmente, a expansão capitalista foi decisiva para o enfraquecimento das monarquias absolutistas, que se renderam aos desígnios da burguesia na tentativa de equilibrar a balança dos poderes político e econômico, através de posturas mercantilistas. Contudo, a ingerência estatal e a manutenção de privilégios aristocráticos, logo, se tornaram obstáculos inconciliáveis para a burguesia, enquanto a maior parte da população, duramente, reprimida, sofria na base da pirâmide social, alijada de seus direitos fundamentais.

Por isso, “a combinação das demandas das novas forças sociais-populares com as exigências da burguesia enriquecida pelas atividades comerciais nas cidades forneceu o caldo de cultura para os acontecimentos que viriam”²⁴ à tona, nas acertadas palavras de José Luiz Bolzan de Moraes e Lenio Luiz Streck. Nessa esteira, as insatisfações sociais e a emergência das forças contrárias ao Antigo Regime reuniram os interesses da classe laboral, que passou a ser denominada de “O Terceiro Estado”, reivindicando, sob essa unidade, uma nova ordem.

²⁰STRECK, Lenio Luiz; MORAIS, José Luis Bolzan de. *Ciência política e teoria geral do Estado*. 3. ed. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2003, p. 47.

²¹“O Estado teria a função de garantir a segurança dos indivíduos e de seus direitos naturais, como a liberdade e a propriedade, conforme expõe Locke em sua obra *O Segundo Tratado Sobre o Governo*”. (COTRIM, Gilberto. *Fundamentos da filosofia: história e grandes temas*. 16. ed. reform. e ampl. São Paulo: Saraiva, 2006 p. 278).

²²Rousseau defende a tese de que o único fundamento legítimo do poder político é o pacto social pelo qual cada cidadão, como membro de um povo, concorda em submeter sua vontade particular à vontade geral. Isso significa que cada homem, como cidadão, somente deve obediência ao poder político se esse poder representar a vontade geral do povo ao qual pertence. O compromisso de cada cidadão é com o seu povo. E somente o povo é a fonte legítima da soberania do Estado.” (COTRIM, Gilberto. *Fundamentos da filosofia: história e grandes temas*. 16. ed. reform. e ampl. São Paulo: Saraiva, 2006 p. 279).

²³STRECK, Lenio Luiz; MORAIS, José Luis Bolzan de. *Ciência política e teoria geral do estado*. 3. ed. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2003, p. 49.

²⁴STRECK, Lenio Luiz; MORAIS, José Luis Bolzan de. *Ciência política e teoria geral do estado*. 3. ed. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2003, p. 47.

2.1 BREVE ESCORÇO HISTÓRICO

Vale ressaltar, então, que a tomada dessa consciência política de classe foi representada mediante o Manifesto do Abade Sieyès, intitulado “O Que é o Terceiro Estado?”²⁵, marcando o ápice da Revolução Francesa quando aquela entidade se autoproclamou Assembleia Nacional em 17 de junho de 1789²⁶ de acordo com José Luiz Bolzan de Moraes e Lenio Streck. Nesse diapasão, Eric John Ernest Hobsbawm, denota que “o Terceiro Estado obteve sucesso, contra a resistência unificada do rei e das ordens privilegiadas, porque representava não apenas as opiniões de uma minoria militante e instruída [...]”²⁷, mas era composto pelos homens das cidades, os comerciantes enriquecidos, os fabricantes das indústrias incipientes e o campesinato oprimido. “Antes disso, nas relações entre o Poder, encarnado na pessoa do soberano, e os membros da sociedade, então súditos – e não cidadãos -, vigoravam as ideias que bem se sintetizam em certas máximas clássicas, todas conhecidas [...]”²⁸, segundo a notável sabedoria de Celso Antônio Bandeira de Mello, as quais eram simbolizadas pelos seguintes axiomas: “*quod principi placuit leges habet vigorem*: ‘o que agrada o príncipe tem vigor de lei’. Ou, ainda: ‘o próprio da soberania é impor-se a todos sem compensação’; ou mesmo: ‘o rei não pode errar’.”²⁹

O Terceiro Estado representava, assim, a força que a sociedade civil tem quando unida em prol de objetivos comuns ou interesses, minimamente, convergentes, sobretudo, em face de abusos e perpetuações de discursos hegemônicos, não somente as tensões da vanguarda burguesa, “mas também as de forças bem mais poderosas: os trabalhadores pobres das cidades e, especialmente de Paris, e em suma, também, o campesinato revolucionário”³⁰, como bem frisou Eric John Ernest Hobsbawm. Essa organização da sociedade civil é salutar e permite que se combatam desigualdades econômicas, assim como, opor resistência

²⁵Cf. SIEYÈS, Emmanuel Joseph. *A constituinte burguesa: qu'est-ce le Tiers État ?* Rio de Janeiro: Liber Juris, 1986, p. 9 e seg.

²⁶ STRECK, Lenio Luiz; MORAIS, José Luis Bolzan de. *Ciência política e teoria geral do Estado*. 3. ed. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2003, p. 49.

²⁷HOBSBAWN, Eric J. *A era das revoluções: 1789-1848*. São Paulo: Paz e Terra, 2003, p. 83 e seg.

²⁸MELLO, Celso Antonio Bandeira de. *Curso de direito administrativo*. 30. ed. rev. e atual. São Paulo, SP: Malheiros, 2015, p. 47.

²⁹MELLO, Celso Antonio Bandeira de. *Curso de direito administrativo*. 30. ed. rev. e atual. São Paulo, SP: Malheiros, 2015, p. 47.

³⁰ HOBSBAWN, Eric J. *A era das revoluções: 1789-1848*. São Paulo: Paz e Terra, 2003, p. 83 e seq.

ao autoritarismo ou quaisquer medidas antidemocráticas, servindo de alerta para os dirigentes na condução das políticas públicas. Com efeito, o tema é bastante atual, certo como a assertiva de que a História se repete de tempos em tempos.

Naquela fase, no entanto, conclui-se que a burguesia conseguira operar profundas transformações sociais, aliando-se ao restante da população explorada no combate das estruturas de poder seculares, as quais imperavam à época. Assim, tornou-se necessário, mais tarde, negar todo e qualquer absolutismo a fim de implantar a nova ordem social buscada, que seria edificada sobre um Estado de Direito, projetando-se o indivíduo livre da repressão estatal até a consolidação do Capitalismo nos moldes atuais. Em outras palavras, a fonte do poder não mais poderia ser justificada a partir de uma instância divina, natural, imaterial e extraterrena; tampouco, estaria assentada nos príncipes ou clérigos, investidos pelos poderes daquela entidade suprema, perpetuando estruturas de dominação atemporais; ao contrário, todo o poder seria advindo da lei em sentido estrito e nela encontraria seus limites, na medida em que esta consiste num instrumento de regulamentação da vida em sociedade, criada pelos próprios homens para eles mesmos em face do Estado Soberano. Consoante Mauro Cappelletti, “na França do *ancien régime*, os *Parlements*, quer dizer, os tribunais superiores, afirmaram seu poder de controlar a conformidade da legislação às *lois fondamentales* não escritas do Reino”³¹ (grifos do autor). No mesmo sentido, Francisco Amaral insere que “o direito é um sistema de controle que emerge da vida, da sociedade, não podendo isolar-se da realidade que o produz”³².

Segundo Miguel Reale, “lei, no sentido técnico desta palavra, só existe quando a norma escrita é constitutiva de direito, ou, esclarecendo melhor, quando ela introduz algo de novo com caráter obrigatório no sistema jurídico em vigor”³³. Dessa forma, é a “lei” quem disciplina comportamentos individuais ou as atividades públicas, e o autor também ilustra a relevante função da “lei constitucional” para o ordenamento jurídico brasileiro, ao subordiná-lo em gradações e expressões de competência, fixando tais atribuições de poder por todo o sistema normativo. Em complemento, José Luiz Bolzan de Moraes e Leno Luiz Streck asseveram que “a reivindicação de uma Constituição embasava-se exatamente na tese de que o

³¹CAPPELLETTI, Mauro. *Processo e ideologias na sociedade*. Porto Alegre: S. A. Fabris, 2008, p. 27

³² AMARAL, Francisco. *Direito civil: introdução*. 7. ed., rev., mod. e ampl. Rio de Janeiro, RJ: Renovar, 2008, p. 158.

³³REALE, Miguel. *Lições preliminares de direito*. 27. ed. São Paulo: Saraiva, 2002, p. 163.

contrato social encontrava sua explicitação na Constituição³⁴, em alusão ao ideário liberal que permeava a Revolução Francesa, o que permite concluir que o Liberalismo é calcado nas ideias de limites ao Estado e culto ao individualismo, expressão dos direitos naturais do ser humano. Em decorrência dessa compreensão, “os direitos fundamentais se concretizavam com o livre estabelecimento de relações particulares, refletindo a clivagem entre o público e o privado, diante de um Estado ausente, espectador inerte do jogo de mercado [...]”³⁵ nas palavras de Cristiano Chaves de Farias e Nelson Rosenvald.

Postulado desse modelo, a Autonomia Privada foi materializada nos contratos e cunhada como uma das suas expressões mais significativas, sendo traduzida, nos dizeres de Francisco Amaral, como “uma esfera atuação do sujeito no âmbito do direito privado, mais propriamente um espaço que lhe é concedido para exercer a sua atividade jurídica”³⁶, ressaltando que esse poder reconhecido pelo ordenamento jurídico é tão significativo que “os particulares tornam-se, desse modo, e nessas condições, legisladores sobre os seus próprios interesses”³⁷. À vista disso, o autor traz importante compreensão do instituto, pois, ilumina o duplo poder assentado na Vontade no mundo dos fatos, uma vez que a sua construção ideológica simboliza “o conhecer e o querer”, ou seja, trata-se da possibilidade de os indivíduos disciplinarem relações particulares ao exprimirem essa vontade, conscientemente: “com poder de autorregramento (= poder de escolha da categoria jurídica e, dentro dos limites prescritos pelo ordenamento, de estruturação do conteúdo da relação jurídica correspondente)”³⁸, aventada por Marcos Bernardes de Mello.

Mesmo assim, a doutrina ainda encontra dificuldades para precisar o significado daquele princípio contratual, suscitando discussões, ainda, quanto à sua origem. Ante esse fato, Judith Martins Costa realça a importância contida na distinção entre as expressões “autonomia privada”; “autonomia da vontade” e “autonomia negocial”. Esta seria a expressão da primeira no campo dos negócios,

³⁴ STRECK, Lenio Luiz; MORAIS, José Luis Bolzan de. *Ciência política e teoria geral do Estado*. 3. ed. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2003, p. 49.

³⁵ FARIAS, Cristiano Chaves de; ROSENVALD, Nelson (Cib). *Curso de direito civil*. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2015, p. 5.

³⁶ AMARAL, Francisco. *Direito civil: introdução*. 7. ed., rev., mod. e aum. Rio de Janeiro, RJ: Renovar, 2008, p. 383.

³⁷ AMARAL, Francisco. *Direito civil: introdução*. 7. ed., rev., mod. e aum. Rio de Janeiro, RJ: Renovar, 2008, p. 383.

³⁸ MELLO, Marcos Bernardes de. *Teoria do fato jurídico: plano da existência*. 17. ed. São Paulo, SP: Saraiva, 2011, p. 87.

identificando a capacidade criativa dos homens de determinarem os seus interesses privados, mediante um poder conferido pelo ordenamento jurídico. Assim, os negócios são a fonte de certos direitos e obrigações, criados pelos próprios civis, resultando em conteúdo idôneo à regulação de suas necessidades que é traçado pela Autonomia Privada ou Autonomia Negocial. Deverá preservar, contudo, as normas estatais “que as limitam, subtraindo ao poder privado autônomo certas matérias, certos grupos de relações, reservadas à regulação do Estado”³⁹.

Já segundo Miguel Reale, a importância do poder negocial é imensa como fonte de normas para o Direito, ao analisar que “a experiência jurídica não é disciplinada somente por normas legais ou leis, de caráter genérico, mas também, por normas particulares e individualizadas”⁴⁰. Explica o autor que essa última categorização consubstancia a fonte negocial, a qual abarca em essência e maior fundamento, as normas contratuais, comumente denominadas cláusulas contratuais. “Por negócio jurídico deve-se entender a declaração de vontade privada destinada a produzir os efeitos que o agente pretende e o direito reconhece”⁴¹ segundo Francisco Amaral, ou seja, normas que exprimem um conteúdo mínimo ou próprio, passível de aplicação entre os sujeitos de uma relação particular, estabelecendo certas consequências aos negócios pactuados. “Tais efeitos são a constituição, modificação ou extinção de relações jurídicas, de modo vinculante, obrigatório para as partes intervenientes”⁴², na concepção do último autor.

Neste contexto, Miguel Reale também pontua que “será sempre necessário reconhecer, pela natureza mesma das coisas, que o homem é um ser capaz de direitos e obrigações e, notadamente, com o poder de estipular negócios para a realização de fins lícitos, graças a acordos de vontades”⁴³. Em última instância, para ele, trata-se de “uma conquista impostergável da civilização o que, técnica e tradicionalmente, se denomina Autonomia da Vontade”⁴⁴, isto é, o poder que tem

³⁹COSTA, Judith Martins. *Mercado e solidariedade social entre cosmos e taxis: a boa-fé nas relações de consumo, a reconstrução do direito privado*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2002, p. 611 e seq.

⁴⁰REALE, Miguel. *Lições preliminares de direito*. 27. ed. São Paulo: Saraiva, 2002, p. 179.

⁴¹AMARAL, Francisco. *Direito civil: introdução*. 7. ed., rev., mod. e aum. Rio de Janeiro, RJ: Renovar, 2008, p. 383.

⁴²AMARAL, Francisco. *Direito civil: introdução*. 7. ed., rev., mod. e aum. Rio de Janeiro, RJ: Renovar, 2008, p. 383

⁴³ REALE, Miguel. *Lições preliminares de direito*. 27. ed. São Paulo: Saraiva, 2002, p. 179.

⁴⁴ “A concepção de contrato e do direito dos contratos que se fez presente nas grandes codificações do século XIX, especialmente no Code Napoléon e no BGB (Bürgerliches Gesetzbuch), que surtiu reflexos diretos no Código Civil brasileiro de 1916, teve na autonomia da vontade (e liberdade contratual) seu princípio fundamental”. (MELO, Diogo Leonardo Machado de. *Princípios do Direito*

cada homem de ser, de agir e de omitir-se nos limites das leis em vigor”⁴⁵. Por “Autonomia da Vontade”, o autor confere à locução a primazia da vontade humana como fundamento dos negócios jurídicos, sendo indispensável a sua exteriorização e o direcionamento a um resultado ou fim, lícito, possível, determinável ou determinado. Ou seja, o ajuste de vontades caracteriza um comportamento direcionado à obtenção de um bem jurídico, caracterizando o interesse jurídico daqueles sujeitos que celebram o negócio. Em alusão, Marcos Bernardes de Mello, ainda, acrescenta que “o conceito de negócio jurídico foi, assim, construído sob a inspiração ideológica do Estado liberal, cuja característica mais notável consistia na preservação da liberdade individual, a mais ampla possível, diante do Estado.”⁴⁶

Em que pese a importância do elemento volitivo, Roxana Cardoso Brasileiro Borges alerta que a distinção entre as expressões “autonomia privada e autonomia da vontade importa em consequências práticas importantes”⁴⁷, e esclarece que “a evolução do conceito de autonomia da vontade para autonomia privada termina por modificar a própria noção de negócio jurídico”⁴⁸. Roxana Cardoso Brasileiro Borges também ressalta que isso se deu em virtude de o tema não mais poder ser lido “sob o antigo paradigma do voluntarismo ou do individualismo exacerbado ou sob a crença da vontade como força criadora de direitos”⁴⁹, na medida em que o Direito Civil recebeu os influxos do Direito Constitucional, e “nessa linha de intelecção, é imperativa uma nova compreensão do Direito Civil, a partir dos novos valores da legalidade constitucional”⁵⁰, abraçada por Cristiano Chaves de Farias e Nelson Rosenvald.

2.2 A RELEVÂNCIA DA AUTONOMIA PRIVADA

Dessa maneira, a Autonomia Privada é a melhor terminologia a ser utilizada para orientar as relações humanas no campo dos contratos, os quais são espécies

Contratual: autonomia privada, relatividade, força obrigatória, consensualismo. In: LOTUFO, Renan; NANNI, Giovanni Ettore. (Coord.). *Teoria Geral dos Contratos*. São Paulo: Atlas, 2011, p. 78.)

⁴⁵REALE, Miguel. *Lições preliminares de direito*. 27. ed. São Paulo: Saraiva, 2002, p. 179.

⁴⁶ Mello, p. 203-204.

⁴⁷BORGES, Roxana Cardoso Brasileiro. *Direitos da personalidade e autonomia privada*. 2. ed. rev. São Paulo: Saraiva, 2007, p 51.

⁴⁸BORGES, Roxana Cardoso Brasileiro. *Direitos da personalidade e autonomia privada*. 2. ed. rev. São Paulo: Saraiva, 2007, p 51.

⁴⁹BORGES, Roxana Cardoso Brasileiro. *Direitos da personalidade e autonomia privada*. 2. ed. rev. São Paulo: Saraiva, 2007, p 51.

⁵⁰FARIAS, Cristiano Chaves de; ROSENVALD, Nelson. *Curso de direito civil*. 10. ed. Salvador: JusPODIVM, 2012, p. 70.

dos negócios jurídicos, já que essa expressão consagra os postulados constitucionais que permearam o Direito Civil na virada do século e, conseqüentemente, devem ser observados durante o desenvolvimento das atividades econômicas pelos particulares. Neste encontro de ideias, a noção da Autonomia Privada carrega consigo também a ideia de limites; neste caso, impostos a uma vontade que não pode ser soberana, ao que Giovanni Ettore Nanni adverte acerca da importância dessa “necessária assimilação da transição da autonomia da vontade para a autonomia privada, pois, esta se vincula diretamente aos valores constitucionais, devendo estar orientada à valorização da pessoa humana”⁵¹. Logo, conclui-se que ela não poderia imperar sobre todas as coisas em onipotência e, tampouco, aviltar os sujeitos de direitos ou desrespeitar à Constituição e as demais normas jurídicas aplicáveis.

Afinal, “a vontade não é o único fator determinante do negócio jurídico. Este nasce, na verdade, de uma manifestação ou declaração ou comportamento concludente, disciplinado pelo ordenamento jurídico” na eloquência de Roxana Cardoso Brasileiro Borges⁵², devendo obedecer aos seus requisitos para ser reputada válida. Por fim, essa vontade deve ser conforme o ordenamento jurídico, considerando os sujeitos de direito em dado tecido social⁵³ o que se coaduna com as noções de historicidade e subjetividade da pessoa humana em busca da realização do mínimo existencial que serão explorados pela autora. Igualmente, Francisco Hupsel também assevera “ter ocorrido uma transição da autonomia da vontade para a autonomia privada, em razão do direito-civil constitucional”⁵⁴. Dessa forma, é inegável que, se a autonomia privada permite a regulação da vida por meio dos negócios jurídicos, é possível concluir que os contratos – espécies daquele gênero – devem servir aos fins da pessoa humana, que passou a ser deslocada

⁵¹NANNI, Giovanni Ettore. A Evolução do Direito Civil Obrigacional: a concepção do direito civil constitucional e a transição da vontade para a autonomia privada. In: LOTUFO, Renan (coord.). *Cadernos de Direito Civil Constitucional*, n. 2, Curitiba: Juruá, 2001, p. 157.

⁵²BORGES, Roxana Cardoso Brasileiro. *Direitos da personalidade e autonomia privada*. 2. ed. rev. São Paulo: Saraiva, 2007, p. 53.

⁵³“A manifestação de vontade, isoladamente, não tem valor jurídico; só o terá se estiver de acordo com a Constituição, as leis a ordem pública, e, como sustenta a maior parte da doutrina, conforme a moral e os bons costumes. Ou seja, já não basta que o negócio jurídico esteja de acordo com a vontade das partes, como quis a antiga teoria do voluntarismo, mas se requer também que se atenda aos requisitos de validade exigidos pelo ordenamento jurídico.” (BORGES, Roxana Cardoso Brasileiro. *Direitos da personalidade e autonomia privada*. 2. ed. rev. São Paulo: Saraiva, 2007, p. 54).

⁵⁴HUPSEL, Francisco. *Autonomia privada na dimensão civil-constitucional: o negócio jurídico, a pessoa concreta e suas escolhas existenciais*. Salvador: JusPODIVM, 2016, p. 72.

para o centro do ordenamento jurídico após o fenômeno da constitucionalização do Direito Civil⁵⁵.

Este foi integrado pela Constituição Federal da República, em 1988, como um “novo sistema de normas e princípios, reguladores da vida privada, relativos à proteção da pessoa, nas suas mais diferentes dimensões fundamentais (desde os valores existenciais até os interesses patrimoniais) [...]”⁵⁶, segundo Cristiano Chaves de Farias e Nelson Rosenvald, não se tratando apenas do mero estabelecimento de limites à iniciativa privada. Nesta toada, Pedro Lino de Carvalho Júnior evidencia que “o desenvolvimento histórico [...] acabou por estabelecer novos contornos ao Direito Constitucional, mormente quando do aparecimento das primeiras constituições que expressamente dispuseram acerca da ordem econômica e social [...]”⁵⁷, lembrando, inclusive, que o povo europeu já sentia os sinais dos novos tempos ao testemunhar, “[...] notadamente, a Constituição de Weimar, em cujos dispositivos já se esboçavam os elementos configuradores do Welfare State”⁵⁸.

Nesta senda, Francisco Hupsel concorda que a Autonomia Privada é o fundamento assegurado aos indivíduos, pela Teoria dos Negócios Jurídicos, para a composição de suas relações privadas, já que são editadas normas jurídicas, mas a pessoa contratante não deve ser considerada um instrumento a serviço da sociedade. Por conseguinte, ele revela a etimologia do vocábulo “autonomia”, pelo que se descobre sua origem greco-latina⁵⁹, representando, contudo, um conceito reduzido. Eis que o autor adverte: “em uma simplificação, ter-se-ia a disciplina jurídica que a pessoa estabelece para si própria”⁶⁰, algo insatisfatório para os fins do Direito.

⁵⁵O processo de constitucionalização do direito civil implica a substituição de seu centro valorativo – em lugar do indivíduo surge a pessoa. E onde dantes reinava absoluta a liberdade individual, ganha significado e força jurídica a solidariedade social”. (NEGREIROS, Tereza. *Teoria do contrato: novos paradigmas*. 2. ed. Rio de Janeiro: Renovar, 2006, p. 11).

⁵⁶FARIAS, Cristiano Chaves de; ROSENVALD, Nelson. *Curso de direito civil*. 10. ed. Salvador: JusPODIVM, 2012, p. 67.

⁵⁷CARVALHO JÚNIOR, Pedro Lino de. *A lesão consumerista no direito brasileiro*. Rio de Janeiro: Lumen Júris, 2005, p. 20.

⁵⁸CARVALHO JÚNIOR, Pedro Lino de. *A lesão consumerista no direito brasileiro*. Rio de Janeiro: Lumen Júris, 2005, p. 20.

⁵⁹“Calha observar que essas manifestações mostram afinidade com a etimologia: autonomia privada provém do grego auto (ação do indivíduo sobre si mesmo) e nomos (regra de conduta, norma, lei) e do latim privatum (particular, privado).” (HUPSEL, Francisco. *Autonomia privada na dimensão civil-constitucional: o negócio jurídico, a pessoa concreta e suas escolhas existenciais*. Salvador: JusPODIVM, 2016, p. 73-74).

⁶⁰HUPSEL, Francisco. *Autonomia privada na dimensão civil-constitucional: o negócio jurídico, a pessoa concreta e suas escolhas existenciais*. Salvador: JusPODIVM, 2016, p. 74.

Então, tal qual os fatos jurídicos, para Francisco Hupsel, a Autonomia Privada não deve ser vista apenas em função da produção de seus efeitos concretos, quais sejam, as potenciais regências dos negócios jurídicos firmados, em sentido estrito, pelos particulares, pois é preciso dar enfoque ao seu outro aspecto: o existencial. Em outras palavras, o autor traz a lume importante questão que tange a constante realização de valores extrapatrimoniais por meio daquelas relações jurídicas. Poder-se-ia dizer que a liberdade de contratar reflete, assim, escolhas existenciais e perpassa a atribuição de significados aos bens da vida ou aos fatos, através de suas depurações ou valorações em bens, novos fatos e, especialmente, negócios jurídicos. Em todos, porém, deve haver a preocupação quanto à convergência para a plena realização do ser humano em sua liberdade, para além do campo das operações econômicas.

2.3 OS REALCES DO NOVO PARADIGMA CONTRATUAL

Vale dizer, em contraponto, que “liberdade e autonomia privada foram, durante muito tempo, consideradas, do ponto de vista do Direito Civil como conceitos sinônimos”⁶¹, à época do Liberalismo oitocentista, como bem assinalou Maria Celina Bodin de Moraes. “De fato, era muito simples traduzir uma pela outra quando se estava referindo apenas à igualdade formal, no âmbito de situações patrimoniais; simples, porque se dava ao indivíduo [...] amplo poder de disposição [...]”⁶², bastando, nos dizeres da autora, ser um proprietário de bens a serviço de suas contratações. Trata-se da personificação da Ética Individualista ilustrada por Eduardo C. B. Bittar, pintando “um conjunto de práticas de conduta que, dispersivamente, o indivíduo exerce única e exclusivamente com consciência de si, tendo como finalidade de sua atuação a realização pessoal e isolada de seus valores e desejos”⁶³, em contraposição à Ética do Consenso⁶⁴.

⁶¹MORAES, Maria Celina Bodin de. *Danos à pessoa humana: uma leitura civil-constitucional dos danos morais*. Rio de Janeiro, RJ: Renovar, 2003, p. 102.

⁶²MORAES, Maria Celina Bodin de. *Danos à pessoa humana: uma leitura civil-constitucional dos danos morais*. Rio de Janeiro, RJ: Renovar, 2003, p. 102.

⁶³BITTAR, Eduardo C. B. *Curso de ética jurídica: ética geral e profissional*. 7. ed. São Paulo: Saraiva, 2010, p. 79.

⁶⁴“O direito deve espelhar uma preocupação com a ética do consenso. De fato, suas preocupações se direcionam para o âmbito do coletivo e se projetam para o âmbito da defesa dos interesses públicos. Os próprios interesses individuais são regulados juridicamente na medida em que possam ter repercussões na vida pública como um todo. Instrumento social que é, o direito deve colocar-se a

Orlando Gomes, ainda, relembra que “a suposição de que a igualdade formal dos indivíduos asseguraria o equilíbrio entre os contratantes, fosse qual fosse a sua condição social, foi desacreditada na vida real. O desequilíbrio tornou-se patente”⁶⁵. Portanto, os tempos do individualismo liberal agigantavam o “eu” e comprometiam a realização das necessidades existenciais das pessoas, problemática também sentida por Maria Celina Bodin. Em termos sociais absolutos, o Liberalismo sepultava a própria busca dos direitos coletivos, politicamente, ou o compadecimento com as mazelas alheias. Forjava indivíduos indiferentes à realidade social, sem considerar situações de desequilíbrio nos contratos e suas especificidades, sobretudo, em operações comerciais, pois, “ao protagonista do Código Civil, sujeito de direitos e proprietário, cabia somente velar por seus familiares e bens, apresentando-se desvinculado do tecido social que o envolvia”⁶⁶.

Assim, se é possível dizer que os fatos jurídicos consistem em fatos da vida que sofreram a incidência do Direito – processo que confere a juridicidade dos fatos -, igualmente, conclui-se que estes fatos passaram a carregar consigo valores - sejam positivos ou negativos ⁶⁷, necessitando os negócios jurídicos de uma ressignificação. Essa atribuição de sentidos ou valoração transferiria a produção dos efeitos jurídicos (eficácia) para segundo plano, pois, a caracterização dos fatos como jurídicos não depende, exclusivamente, do plano da eficácia. Do mesmo modo, Marcos Bernardes de Mello ressalta que, no processo de invalidação, as “normas jurídicas não excluem, nem atingem, a existência do fato jurídico em si, mas alcançam a sua validade, tornando deficiente o seu suporte fático; quer dizer, o fato jurídico não tem a sua validade pré-excluída”⁶⁸, porque ele existe, mas poderá sofrer a sanção da nulidade absoluta (fato nulo) ou relativa (fato anulável).

serviço dos interesses da coletividade”. (BITTAR, Eduardo C. B. *Curso de ética jurídica: ética geral e profissional*. 7. ed. rev., atual. e mod. São Paulo: Saraiva, 2010, p. 83).

⁶⁵GOMES, Orlando. *Contratos*. 12. ed. Rio de Janeiro: Forense, 1987, p. 8.

⁶⁶MORAES, Maria Celina Bodin de. *Danos à pessoa humana: uma leitura civil-constitucional dos danos morais*. Rio de Janeiro, RJ: Renovar, 2003, p. 103.

⁶⁷ “O efeito fundamental da incidência consiste em criar fatos jurídicos. Sempre que incide, a norma cria fato jurídico que corresponde a seu suporte fático. A grande maioria dos fatos jurídicos, sejam lícitos ou ilícitos, tenham elementos volitivos como dado relevante de seu suporte fático (= atos jurídicos lato sensu) ou não (= fatos jurídicos stricto sensu e atos-fatos jurídicos), tem a função de constituir situações jurídicas que criam direitos <=> deveres (= relações jurídicas) ou simplesmente qualificam pessoas, entes ou coisas”. (MELLO, Marcos Bernardes de. *Teoria do fato jurídico: plano da existência*. 17. ed. São Paulo: Saraiva, 2011, p. 128)

⁶⁸MELLO, Marcos Bernardes de. *Teoria do fato jurídico: plano da existência*. 17. ed. São Paulo: Saraiva, 2011, p. 130.

Preferencialmente, é imperioso que se preencha o suporte daqueles fatos jurídicos com a essência da vida, resguardando o conteúdo dos negócios, pois, se estes fatos receberam carga valorativa do organismo social, agora, poderão ser identificados, pertencentes a certo ordenamento jurídico e, logo, serão abarcados por um sistema constitucional ou mesmo lei com status supralegal⁶⁹ para corrigir as suas desigualdades. Não mais seriam também quaisquer fatos, pois, serão fiéis a singularidade daquele sistema normativo mediante os valores que carregam, prezando-se pela sua harmonia e o precioso equilíbrio dos direitos individuais ou coletivos. Neste terreno fértil, Francisco Amaral destaca que floresce nobre primado: “o reconhecimento dos princípios como fundamentos constitutivos e normativos do direito e como elementos do sistema do Código Civil, conduz então à possibilidade de um novo modelo interpretativo, a interpretação conforme princípios”⁷⁰.

Analogamente, a atribuição de autonomia à pessoa lhe confere características próprias, tornando-a singular para além da dimensão negocial e exaltando a sua dignidade, o que permite extrapolar a noção reduzida de autodisciplina ou autorregulação conferidas ao instituto da Autonomia Privada no seu sentido, exclusivamente, contratual, ou seja, dos efeitos que serão estipulados pelas partes para relações patrimoniais. Admite-se assim que, “nessa ordem de ideias, a situação jurídica será existencial ou não patrimonial caso o interesse extraído de sua interpretação seja de cunho não econômico, ou seja, que não possa ser, diretamente, avaliada em dinheiro”⁷¹, com esteio em Marcelo Benacchio.

Isso terá grande relevância para a análise do contrato de transporte, afinal, não se defenderá, no presente trabalho, a satisfação de meros interesses econômicos, contentando-se com as condições formais de contratação, mas - para além delas - a proteção substancial ao consumidor como instrumento de efetivação dos seus direitos fundamentais e da sua dignidade neste campo do Direito. Em conformidade, Jorge Morais Carvalho, para quem “existem limites à aplicação do princípio da

⁶⁹ “Como norma vigente, o nosso Código de Defesa do Consumidor situa-se na especialidade, segunda parte da isonomia constitucional, retirada do art. 5º, caput, da CF/1988. Ademais, o conteúdo do Código Consumerista demonstra tratar-se de uma norma adaptada à realidade contemporânea da pós-modernidade jurídica.” (TARTUCE, Flávio; NEVES, Daniel Amorim Assumpção. Manual de direito do consumidor: direito material e processual. 4. ed., rev., atual. e ampl. São Paulo: Método, 2015, p. 4.)

⁷⁰ AMARAL, Francisco. Direito civil: introdução. 7. ed., rev., mod. e aum. Rio de Janeiro, RJ: Renovar, 2008, p. 93

⁷¹ BENACCHIO, Marcelo. Direito Subjetivo – Situação Jurídica - Relação Jurídica. In: LOTUFO, Renan; NANNI, Giovanni Ettore. (Coord.) *Teoria Geral do Direito Civil*. São Paulo: Atlas, 2008, p. 205.

autonomia privada em toda a sua extensão, sendo essenciais para a caracterização do conceito, uma vez que destes depende a determinação do seu verdadeiro alcance”⁷², pois, a liberdade advinda das fontes contratuais não é absoluta, esbarrando em normas superiores com conteúdo imperativo, a exemplo das leis de defesa dos consumidores no campo dos contratos de consumo.

Fincadas essas premissas, Francisco Hupsel arremata o seu raciocínio silogístico, sustentando que a Autonomia Privada “consiste no poder outorgado pela ordem jurídica à pessoa humana de dirigir sua vida, seja na feição existencial, seja no plano negocial, determinando-se a si mesmo ou regulando suas relações”⁷³. Logo, a Autonomia Privada, tão presente nos contratos, não pode estar adstrita aos critérios econômicos da empresa, ou seja, da atividade realizada pela pessoa empresária de acordo com o art. 966 da Lei n. 10.406/2002, que institui o Código Civil⁷⁴. Tudo isso em atenção aos limites impostos pelo próprio Direito, já que as vontades dos polos presentes nos negócios jurídicos não podem ser supremas, como já citado, sob pena de esbarrarem na lei, a ordem pública, a moral ou nos costumes. Neste sentido, Tereza Negreiros insere o reconhecimento da “necessidade de rever o âmbito da autonomia privada no campo das relações jurídicas patrimoniais”⁷⁵, num momento que poderia ser definido como a “hipercomplexidade” da Teoria Contratual contemporânea. Afinal, o tema é de vasta relevância para o estudo dos contratos de consumo, categoria diferenciada, pois, “o espírito da legislação de consumo aponta no sentido de se permitir a estipulação de requisitos formais mais exigentes do que os legalmente previstos no que respeita à celebração do contrato [...]”⁷⁶, segundo adverte Jorge Morais Carvalho.

Trata-se da coexistência de novas e antigas premissas para o Direito Contratual, tentando conciliá-las “por meio da permanente remodelação do direito civil à imagem da Constituição Federal e do projeto social ali plasmado”⁷⁷. Por isso,

⁷²CARVALHO, Jorge Morais. *Os contratos de consumo: reflexão sobre a autonomia privada no direito do consumo*. Coimbra: Almedina, 2012, p. 43.

⁷³HUPSEL, Francisco. *Autonomia privada na dimensão civil-constitucional: o negócio jurídico, a pessoa concreta e suas escolhas existenciais*. Salvador: JusPODIVM, 2016, p. 75-76.

⁷⁴BRASIL. *Código civil*. Lei n. 10.406/2002. Disponível em:

http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/L10406.htm. Acesso em: 08 ago. 2017.

⁷⁵NEGREIROS, Tereza. *Teoria do contrato: novos paradigmas*. 2. ed. Rio de Janeiro: Renovar, 2006, p. 5.

⁷⁶CARVALHO, Jorge Morais. *Os contratos de consumo: reflexão sobre a autonomia privada no direito do consumo*. Coimbra: Almedina, 2012, p. 123.

⁷⁷ NEGREIROS, Tereza. *Teoria do contrato: novos paradigmas*. 2. ed. Rio de Janeiro: Renovar, 2006, p. 10.

a autora acredita que os novos princípios da Boa-Fé Objetiva, o Equilíbrio Econômico⁷⁸ e a Função Social do Contrato coexistem com os princípios clássicos da Autonomia da Vontade, da Intangibilidade do Conteúdo do Contrato e da Relatividade de Seus Efeitos. Em sintonia, Cláudia Lima Marques também celebra o instituto, pois, “hoje o contrato é o instrumento de circulação de riquezas da sociedade, hoje é também instrumento de proteção dos direitos fundamentais, realização dos paradigmas de qualidade, de segurança, de adequação [...]”⁷⁹ dos bens de consumo ofertados ao Mercado.

Por conseguinte, Tereza Negreiros explica que, “especialmente no campo do direito contratual, a coerência interna da lógica individualista é incapaz de resistir ao confronto com a realidade e com os problemas postos pelas tão manifestas quanto profundas desigualdades sociais”⁸⁰. Nessa esteira, Cláudia Lima Marques enfatiza os sinais dos novos tempos, plurais e pós-modernos, caracterizados pela desmaterialização dos haveres e o superdimensionamento dos bens imateriais, aos quais servem os contratos. Afinal, “o pluralismo manifesta-se na multiplicidade de fontes legislativas a regular o mesmo fato, com a descodificação ou a implosão de sistemas genéricos normativos (Zersplietierung)”⁸¹.

Com efeito, diversas transformações econômicas, sociais e filosóficas foram experimentadas pela sociedade e, obviamente, promoveram as correspondentes alterações em institutos do Direito Civil, uma vez que “o Direito não está recluso em si mesmo, e que, por isso, tanto quanto os outros ramos, o direito civil responde as demandas sociais”⁸². Em referência, Orlando Gomes preceitua que “a mais importante consequência dessas transformações é a mudança nas preocupações do legislador quando à rigidez do contrato”⁸³, de onde emergem duas preocupações: a)

⁷⁸ “O princípio do equilíbrio dos efeitos econômicos dos contratos é um relevante norte na atuação do intérprete, o que deverá ser rigorosamente observado, a despeito da vontade das partes. Se, num dado momento da história do direito contratual, a justiça foi sinônimo de liberdade e autonomia, hoje, ela se baseia e se projeta no equilíbrio, de modo a convocar o intérprete ao incessante compromisso de vigília das relações contratuais”. (NALIN, Paulo. *Princípios do Direito Contratual: função social, boa-fé objetiva, equilíbrio, justiça contratual, igualdade*. In: LOTUFO, Renan; NANNI, Giovanni Ettore. (Coord.). *Teoria geral dos contratos*. São Paulo: Atlas, 2011, p. 115.)

⁷⁹ MARQUES, Cláudia Lima. *Contratos no código de defesa do consumidor: o novo regime das relações contratuais*. 5. ed. rev., atual. e ampl. São Paulo: RT, 2006, p. 180.

⁸⁰ NEGREIROS, Tereza. *Teoria do contrato: novos paradigmas*. 2. ed. Rio de Janeiro: Renovar, 2006, p. 5.

⁸¹ MARQUES, Cláudia Lima. *Contratos no código de defesa do consumidor: o novo regime das relações contratuais*. 5. ed. rev., atual. e ampl. São Paulo: RT, 2006, p. 175.

⁸² NEGREIROS, Tereza. *Teoria do contrato: novos paradigmas*. 2. ed. Rio de Janeiro: Renovar, 2006, p. 6.

⁸³ GOMES, Orlando. *Contratos*. 12. ed. Rio de Janeiro: Forense, 1987, p. 9-10.

quanto a sua celebração nos moldes clássicos, tendo o foco na validade das declarações, nos ajustes de vontades e possíveis vícios; b) “em relação ao contrato no moldes contemporâneos, a preocupação é em defesa dos aderentes (contratos de adesão), mediante normas legais que proibam cláusulas iníquas [...]”⁸⁴.

Consequentemente, torna-se evidente para Tereza Negreiros que “a contextualização do direito civil é marcada por uma acentuada resistência aos efeitos do condicionalismo histórico dos seus princípios e categorias teóricas”⁸⁵. Isso permitiu à autora constatar que, tal qual um espectro, o ordenamento jurídico, ainda, é assombrado pela crença oitocentista em sua pretensão de compilar o ineditismo da vida - o que se provou, concretamente, impossível - por meio de códigos, os quais estariam voltados para a edificação de “um Direito à prova de seu tempo”. Igualmente, Cláudia Lima Marques atesta que “a crise da pós-modernidade é, em verdade, uma mudança na maneira de pensar e reconstruir o direito. Na sua versão desconstrutora, demonstra, de certa forma, um apatismo e imobilismo em relação às novidades, aos novos desafios”⁸⁶.

Malgrado a existência desses entraves, deverão ser empregados esforços em prol da manutenção de um sistema jurídico coeso que reflita uma sociedade solidária além de, mutuamente, responsável, reclamando um conjunto de normas ordenadas e institutos bem estruturados para o amplo e profundo atendimento da dignidade humana, sobretudo, em matéria contratual. Afinal, “o direito civil voltado para a tutela da dignidade da pessoa humana é chamado a desempenhar tarefas de proteção, e estas especificam-se a partir de diferenciações [...]”⁸⁷, superando a concepção de indivíduo na opinião abalizada de Tereza Negreiros e dando vazão à dimensão existencial da pessoa.

2.4 NATUREZA JURÍDICA E NORMAS DE CONTEÚDO IMPERATIVO

“A ideia de contrato aplica-se em todas as ramificações do Direito e abrange todas as figuras jurídicas que nascem do concurso de vontades, seja qual for a sua

⁸⁴ GOMES, Orlando. *Contratos*. 12. ed. Rio de Janeiro: Forense, 1987, p. 9-10.

⁸⁵ NEGREIROS, Tereza. *Teoria do contrato: novos paradigmas*. 2. ed. Rio de Janeiro: Renovar, 2006, p. 6.

⁸⁶ MARQUES, Cláudia Lima. *Contratos no código de defesa do consumidor: o novo regime das relações contratuais*. 5. ed. rev., atual. e ampl. São Paulo: RT, 2006, p. 180.

⁸⁷ NEGREIROS, Tereza. *Teoria do contrato: novos paradigmas*. 2. ed. Rio de Janeiro: Renovar, 2006, p. 18.

modalidade ou a sua eficácia”⁸⁸, segundo Orlando Gomes. De fato, o instituto é tão presente e relevante que não se limita apenas ao Direito Privado, mas também se presta ao Direito Público⁸⁹, o que se observa, inclusive, diante do regime de concessão pública de certos serviços, mediante o instrumento contratual e licitação na modalidade concorrência, como o transporte aéreo de passageiros.

Antes de se debruçar sobre o contrato de transporte aéreo propriamente dito, é preciso entender, contudo, que os contratos de transporte são espécies do gênero negócios jurídicos, a partir da categorização idealizada por Pontes de Miranda na sua tentativa exitosa de captar a dimensão do fenômeno jurídico, a qual foi retratada por Marcos Bernardes de Mello e ficou conhecida como “escala pontiana”. Neste sentido, merecem destaques as palavras do último autor, grande intérprete do primeiro, anunciando que, “diferentemente do ato jurídico *stricto sensu*, no negócio jurídico a vontade é manifestada para compor o suporte fático de certa categoria jurídica, à sua escolha [...]”⁹⁰, o que terá fundamental utilidade no campo contratual.

Em adição, Marcos Bernardes de Mello assevera que “negócio jurídico é o fato jurídico cujo elemento nuclear do suporte fático consiste em manifestação ou declaração consciente de vontade”⁹¹, que brota do ordenamento jurídico para atribuir às pessoas poder sobre certas relações, tendo o condão de lhes gerar efeitos e conduzir os rumos da própria existência. Interessante mencionar que Marcos Bernardes de Mello também identificou a contribuição dos Pandectistas⁹² na obra de

⁸⁸ GOMES, Orlando. *Contratos*. 12. ed. Rio de Janeiro: Forense, p. 10

⁸⁹ “As regras jurídicas, em virtude de cuja incidência suportes fáticos se fazem jurídicos, inclusive negócios jurídicos, podem ser de direito público ou privado. De direito privado, - tanto de direito de família quanto de direito das obrigações, das coisas e das sucessões. [...] Há negócios jurídicos de direitos das gentes, de direito constitucional, de direito administrativo, de direito social, de direito processual, de direito privado.” (MIRANDA, Pontes de. *Tratado de direito privado*: parte geral. Rio de Janeiro: Borsoi, 1954, t. III, p. 9).

⁹⁰ MELLO, Marcos Bernardes de. *Teoria do fato jurídico*: plano da existência. 17. ed. São Paulo: Saraiva, 2011, p. 202.

⁹¹ MELLO, Marcos Bernardes de. *Teoria do fato jurídico*: plano da existência. 17. ed. São Paulo: Saraiva, 2011, p. 225.

⁹² Neste sentido: “Os direitos dos povos germânicos eram majoritariamente de matriz consuetudinária, embora algumas monarquias germânicas – especialmente os povos visigodos e francos – tenham conhecido algumas leis não romanas, produzidas ora pelos monarcas, na forma de legislação real (*Reichsrecht*), ora pela redução a escrito do direito consuetudinário (*Volksrecht*), sob a designação de lei (*leges barbarorum*). [...]. Não muito tempo após sua edição, em meados do século VI, a consolidação do Direito ordenada por Justiniano²² foi aos poucos caindo no ocaso no mundo europeu. Seguiu-se, assim, uma coexistência entre o Direito romano (de base escrita, aplicado às populações não germânicas e pela Igreja) e os Direitos germânicos (de fundo costumeiro e aplicados à maioria da população). Se o *Corpus Juris Civilis* teve importância teórica e prática diminuta na Europa nos primeiros quinhentos anos após sua publicação, dois momentos históricos colocaram o *Corpus* – e, pois, o próprio Direito romano que hoje conhecemos – em destaque: o primeiro, quando resgatado e estudado, a partir do século XI, pelos juristas das universidades medievais, abrangendo

Pontes de Miranda, pois, a doutrina alemã inspirou os ordenamentos jurídicos de tradição romanístico-germânica como o brasileiro, influenciando seus grandes juristas. Assim, em princípios do século XIX, ao adotarem o emprego do vocábulo *Rechtsgeschäft* no lugar da locução *ein rechtliches Geschäft* para designar o negócio jurídico, os Pandectistas superaram essa expressão que vinha sendo utilizada “pelos jusnaturalistas desde o século anterior, para designar o ato jurídico em que a vontade tinha liberdade de escolha, podendo autorregrar-se”⁹³.

Desse modo, percebe-se que o contrato pode ser definido, basicamente, como “o negócio jurídico (ou o instrumento jurídico) que estabelece entre os figurantes, bilateralmente ou plurilateralmente, relações jurídicas, ou as modifica, ou as extingue”⁹⁴, nos exatos dizeres de Pontes de Miranda. No caso dos transportes, identifica-se o pacto pelo qual “uma das partes (transportador ou condutor) se obriga a, mediante remuneração, transportar pessoa ou coisa a um destino previamente convencionado”⁹⁵, na definição de Rodolfo Pamplona Filho e Pablo Stolze Gagliano. Logo, a partir da sua existência, verifica-se que o contrato está imbuído de, pelo menos, dois polos volitivos concordes, que guardam prestações equivalentes (um sinalagma⁹⁶) ao serem exteriorizados no mundo jurídico, dando relevo ao que Pontes de Miranda cunhou de Princípio da Equivalência Intencional⁹⁷.

alguns centros alemães a partir do século XIV; o segundo, no século XIX, quando os professores alemães aprofundaram e sistematizaram sua análise, desenvolvendo a chamada Escola das Pandectas.” (FACCHINI NETO, Eugênio; HAEBERLIN, Martin P. *O Estilo jurídico alemão: breves considerações sobre alguns dos seus fatores determinantes*. AJURIS, Porto Alegre, v. 41, n. 133, p. 249 e seq., Mar/2014. Disponível em: < <http://www.ajuris.org.br/OJS2/index.php/REVAJURIS/article/viewFile/227/163> >. Acesso em: 13 ago 2017.)

⁹³MELLO, Marcos Bernardes de. *Teoria do fato jurídico*. Plano da existência. 17. ed. São Paulo: Saraiva, 2011, p. 202.

⁹⁴MIRANDA, Pontes de. *Tratado de direito privado: parte geral*. Rio de Janeiro: Borsoi, 1954, t. III, p. 210.

⁹⁵GAGLIANO, Pablo Stolze; PAMPLONA FILHO, Rodolfo. *Novo curso de direito civil: contratos em espécie*. 10. ed. rev. e atual. São Paulo, SP: Saraiva, v. 4, t. II, 2015, p. 453.

⁹⁶Aplicável ao contrato de transporte, é preciso, no entanto, ter atenção à seguinte ressalva: “contrato bilateral não se confunde com negócio jurídico bilateral, sinônimo de contrato, pouco importa se bilateral ou não. Negócios jurídicos podem ser unilaterais ou bilaterais (e ainda plurilaterais, para alguns). Todo negócio jurídico bilateral (ou plurilateral) é contrato. Mas nem todo contrato é bilateral. No domínio do contrato, a bilateralidade se apresenta como categoria de contrato que importa reciprocidade de prestações, em oposição ao contrato unilateral. No domínio do negócio jurídico, a bilateralidade significa consentimento recíproco, sem o qual não há contrato”. - (JABUR, Gilberto Haddad. *Classificação dos Contratos*. In: LOTUFO, Renan; NANNI, Giovanni Ettore. (Coord.). *Teoria geral dos contratos*. São Paulo: Atlas, 2011, p. 208)

⁹⁷“Não se exige que a contraprestação equivalha, exatamente, no mundo fático, à prestação; basta que se haja estabelecido, no mundo jurídico, segundo os fatos da vida e a intenção dos contraentes, a equivalência (princípio da equivalência intencional)” - (MIRANDA, Pontes de. *Tratado de direito privado: parte geral*. Rio de Janeiro: Borsoi, 1954, t. III, p. 209).

Pontes de Miranda também registrou a importância dos contratos advindos do Direito das Obrigações para o desenvolvimento das atividades econômicas, principalmente, no tocante à aquisição de direitos de crédito e a possibilidade de autorregramento a partir da vontade contratual, lição captada por Marcos Bernardes de Mello ao reforçar que, “por exemplo, nos contratos – que são a mais importante espécie de negócio jurídico – em geral os figurantes podem ter a liberdade de estruturar o conteúdo [...]”⁹⁸ dessa relação. Entretanto, Jorge Morais Carvalho expressa que “é importante começar por distinguir os limites de fonte legal dos limites de fonte contratual. A celebração de um contrato constitui, desde logo, uma limitação à liberdade [...]”⁹⁹, afinal, o cumprimento do contrato vincula uma parte à outra, pressupondo compromissos ou autolimitações.

Devido a tais assertivas, a concepção de Pontes de Miranda revela que “no direito das obrigações é onde ocorre o mais largo auto-regramento da vontade. As categorias jurídicas do direito das obrigações deixam margem a negócios jurídicos que não entram nos tipos fixados pela lei”¹⁰⁰, o que significa vasta possibilidade de empreender, inovando na ordem jurídica, em prol da realização existencial do sujeito conforme mencionado alhures, desde que haja o respeito aos próprios limites estabelecidos no ordenamento jurídico, v.g., presentes da Lei n. 8.078/1990¹⁰¹. Em diálogo, Jorge Morais Carvalho ressalta que “o conteúdo imperativo das normas resulta, em muitos casos, de um objetivo de proteção de apenas uma das partes do contrato. É o que se passa com a generalidade dos preceitos de direito do consumo”¹⁰², pelos quais, o contrato de transporte é viabilizado. Portanto, pode-se afirmar que determinada prática comercial será considerada defesa em lei ou proibida “sempre que a regra jurídica estabelece a impotência da vontade para a

⁹⁸MELLO, Marcos Bernardes de. *Teoria do fato jurídico: plano da existência*. 17. ed. São Paulo: Saraiva, 2011, p. 202.

⁹⁹CARVALHO, Jorge Morais. *Os contratos de consumo: reflexão sobre a autonomia privada no direito do consumo*. Coimbra: Almedina, 2012, p. 43.

¹⁰⁰MIRANDA, Pontes de. *Tratado de direito privado: parte geral*. Rio de Janeiro: Borsoi, 1954, t. III, p. 59.

¹⁰¹ “Quando o CDC preceitua o estabelecimento de normas de ordem pública e interesse social para reger as relações de consumo, quer o legislador proporcionar o equilíbrio dentro do qual o consumidor possa se equiparar ao fornecedor, sem que este último se valha de sua vontade para obter vantagens mediante a imposição de seus interesses. Portanto, o CDC ao prever normas impositivas de natureza cogente, ordem pública e interesse social, sobrepõe-se à vontade das partes, no intuito de promover a defesa do consumidor, não cabendo às partes da relação de consumo a derrogação de tais preceitos cogentes contidos no CDC.” – (EFING, Antônio Carlos. *Fundamentos do Direito das Relações de Consumo*. 3. ed. Curitiba: Juruá, 2011, p. 34).

¹⁰²CARVALHO, Jorge Morais. *Os contratos de consumo: reflexão sobre a autonomia privada no direito do consumo*. Coimbra: Almedina, 2012, p. 84.

configuração do negócio jurídico, ou o faz em termos de vedação, ou em termos de insuficiência, ou em termos só de deficiência”¹⁰³, raciocínio importante para a análise dos contratos de transporte aéreo e suas repercussões no Direito das Relações de Consumo.

Desse modo, é possível concluir que existem negócios jurídicos típicos e atípicos, lícitos ou ilícitos, onerosos ou gratuitos arrolados pelo Código Civil/2002, dentre os quais destaca-se o de transporte, objetos da autonomia privada, da liberdade criativa dos homens de projetarem seus interesses, juridicamente, sobre um instrumento. Concorrem para o equilíbrio contratual, de acordo com Mário de Camargo Sobrinho, “[...] desde que se submetam às normas jurídicas e seus fins não contrariem o interesse geral, de tal sorte que **a ordem pública e os bons costumes** constituam limites à liberdade contratual. (grifos do autor)”¹⁰⁴

Diante disso, quanto ao vetor (i)licitude, “a constituição de negócios jurídicos só se permite dentro dos limites legais. A respeito de muitas relações, não é possível, juridicamente, negociar-se”¹⁰⁵. Assim, segundo a ponderação de Pontes de Miranda, existem normas jurídicas de cogência absoluta, *oponíveis erga omnes*, as quais precisam ser respeitadas, porque têm aptidão para: a) vetar a entrada do negócio no mundo jurídico; b) invalidá-lo quando burlada a proibição de entrada; ou c) retirar-lhe a eficácia quando concluído. É o caso do Código de Defesa do Consumidor/1990, que traça suas principais diretrizes por meio do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor e demais postulados com fulcro nos arts. 5º, XXXV e 170, V, da Constituição Federal da República de 1988, conjugados ao art. 48 do Ato das Disposições Constitucionais Transitorias – ADCT¹⁰⁶.

Com efeito, é possível concluir que “dentre os limites que a lei traça à vontade negocial estão os que dizem respeito ao conteúdo dos negócios jurídicos ou a eficácia”¹⁰⁷, porque tais normas servem para defender os homens de negociações aviltantes entre si ou pactos que lesem a esfera de direitos de terceiros, o que terá,

¹⁰³MIRANDA, Pontes de. *Tratado de direito privado*: parte geral. Rio de Janeiro: Borsoi, 1954, t. III, p. 56.

¹⁰⁴CAMARGO SOBRINHO, Mário de. *Contrato de adesão e a necessidade de uma legislação específica*. 1. ed. Campinas: Interlex, 2000, p. 38.

¹⁰⁵MIRANDA, Pontes de. *Tratado de direito privado*: parte geral. Rio de Janeiro: Borsoi, 1954, t. III, p. 45.

¹⁰⁶ BRASIL, *Ato das Disposições Constitucionais Transitórias*. Disponível em: <http://www2.camara.leg.br/legin/fed/conadc/1988/constituicao.adct-1988-5-outubro-1988-322234-publicacaooriginal-1-pl.html>. Acesso em: 07 set. 2017.

¹⁰⁷MIRANDA, Pontes de. *Tratado de direito privado*: parte geral. Tomo III. Rio de Janeiro: Borsoi, 1954, t. III, p. 48.

plena aplicação para os contratos de transporte aéreo de passageiros. Em ambos os casos expostos por Pontes de Miranda, as normas jurídicas “supõem a debilidade de algumas pessoas e a contingência, ocasional, de ter alguém de subordinar-se à vontade de outrem”¹⁰⁸, o que é, perfeitamente, representado pelos consumidores contratantes do serviço de transporte aéreo, sobretudo, em face do caráter adesivo daquele contrato, conforme será demonstrado adiante. Não foi à toa que o Direito evoluiu para abarcar a proteção desses contratantes, sobretudo, após a Constitucionalização do Direito Civil e a realização do Direito das Relações de Consumo a partir do mandamento contido no art. 48 do Ato das Disposições Constitucionais Transitórias. “Ou seja, pretende-se construir uma ponte que articule à dogmática contratual contemporânea – caracterizada pela formulação de princípios que visam à tutela do contratante débil e de boa fé”¹⁰⁹, identificada por Tereza Negreiros nesta Nova Ordem Constitucional de 1988, que é calcada na dignidade da pessoa humana e em sua socialidade.

Igualmente, a autora introduz a necessidade de se ter mente o Princípio do Equilíbrio Econômico do Contrato, “isto é, o princípio do equilíbrio entre as prestações contratuais – a autorizar a revisão do ajuste com fundamento na desproporção entre as prestações”, às quais tinham se obrigado determinadas partes contraentes, a exemplo dos fornecedores e consumidores do atual contrato de transporte aéreo. Essa proposição traz consigo fundamento tão importante que justificará, *v.g.*, a implementação da Teoria da Base Objetiva¹¹⁰ do Negócio Jurídico no campo das Relações de Consumo, representada por mais uma lição de Pontes de Miranda, pois, era inconteste, desde a sua época, que “a atividade econômica não é, em si, irrestringível pelos negócios jurídicos, nem ilimitável pela lei. A limitabilidade é problema de direito constitucional; a restringibilidade já se regula no próprio direito privado”¹¹¹

¹⁰⁸MIRANDA, Pontes de. *Tratado de direito privado: parte geral*. Rio de Janeiro: Borsoi, 1954, t. III, p. 48.

¹⁰⁹ NEGREIROS, Tereza. *Teoria do contrato: novos paradigmas*. 2. ed. Rio de Janeiro: Renovar, 2006, p. 23.

¹¹⁰“Ao lado do regime especial de resolução e revisão de alguns contratos por fato superveniente, existe o regime geral da onerosidade excessiva superveniente, regulado pelos arts. 317, 478 e 480 do Código Civil Brasileiro, pela segunda parte do inciso V do art. 6º do Código de Defesa do Consumidor e pela alínea d do artigo 65 da Lei 8.666/1993”. – (KHOURI, Paulo R. Roque A., *A revisão judicial dos contratos no novo código civil, código do consumidor e lei n. 8.666/93: a onerosidade excessiva superveniente*. São Paulo: Atlas, 2006, p. 28).

¹¹¹ MIRANDA, Pontes de. *Tratado de direito privado: parte geral*. Rio de Janeiro: Borsoi, 1954, t. III, p. 51.

3 A INCIDÊNCIA DO DIREITO DAS RELAÇÕES DE CONSUMO SOBRE OS CONTRATOS DE TRANSPORTE AÉREO DE PASSAGEIROS

À vista do que foi alicerçado, o contrato de transporte já dispõe de elementos suficientes para a sua definição, sendo, de antemão, um importante negócio jurídico, celebrado diariamente, além de: a) típico, porque previsto entre os arts. 722-729 do Código Civil/2002; b) consensual, porque pressupõe o ajuste de duas vontades, o consenso dirigido ao seu resultado; c) lícito, desde que ocorra em conformidade com o ordenamento jurídico, servindo à sociedade e não a interesses, exclusivamente, econômicos, e d) tomado em sua forma onerosa para os fins deste trabalho, de acordo com o Direito Civil e, sobretudo, o Direito das Relações de Consumo. Segundo Arnaldo Rizzardo, “define-se como contrato de transporte aquele pelo qual alguém se obriga a receber pessoas, coisas ou animais, e levá-los ao seu lugar de destino, com segurança e presteza, mediante o pagamento de um preço”¹¹².

Além disso, Rosana Grinberg assinala, numa acepção geral, que, “de todos os contratos, o de transporte é talvez o de maior relevância jurídica e social, porque, diariamente, milhões de pessoas se utilizam dos coletivos para irem de casa para o trabalho e vice-versa”¹¹³, o que é, plenamente, extensivo ao contrato de transporte que se volta para o tráfego aéreo, *mutatis mutandis*. Na sequência, a autora imprime o valor da proteção consumerista ao referido contrato, uma vez que é típico contrato de consumo, devendo a sociedade empresária incumbida de lhe prestar zelar pela eficiência, adequação, modicidade e segurança durante o desempenho de suas atividades. É serviço, inegavelmente, ao consistir na “prestação positiva de algo economicamente relevante de uma parte a outra mediante contraprestação igualmente de ordem econômica (remuneração)”¹¹⁴, na conceituação de Vidal Serrano Nunes Júnior e Yolanda Alves Pinto Serrano de Matos.

Notam-se, então, os elementos essenciais do contrato de transporte que consistem no deslocamento de pessoas (denominados passageiros) ou coisas (mercadorias, cargas ou bagagens), com segurança, presteza, diligência - ou seja, este serviço impõe o dever de cuidado e proteção devido aos bens jurídicos em

¹¹²RIZZARDO, Arnaldo. *Contratos*. 9. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2009, p. 789.

¹¹³GRINBERG, Rosana. Contrato de Transporte é Relação de Consumo. *Revista de Direito do Consumidor*, n. 38, São Paulo: RT, abr-jun, 2001 p. 287.

¹¹⁴NUNES JÚNIOR, Vidal Serrano; MATOS, Yolanda Alves Pinto Serrano de. *Código de defesa do consumidor interpretado*. 5. ed. São Paulo: Verbatim, 2011, p. 52.

apreço -, mediante uma contraprestação pecuniária (valor da passagem ou frete), um preço. Arnaldo Rizzardo também esclarece que esta espécie se distingue do contrato de locação, de prestação de serviços e de empreitada “pelo fato do expedidor não se encontrar convencionando o uso de um bem, ou a prestação de uma atividade, mas sim o transporte de uma coisa de um lugar para o outro”¹¹⁵.

Igualmente, Pablo Stolze Gagliano e Rodolfo Pamplona Filho explicam que o contrato de transporte é “o negócio jurídico bilateral, consensual e oneroso, pelo qual uma das partes (transportador ou condutor) se obriga a, mediante remuneração, transportar pessoa ou coisa a um destino previamente convencionado”¹¹⁶, pelo que os autores também frisam a obrigação de resultado contida, em essência, no contrato em tela, qual seja, o transporte da pessoa ou o bem em perfeita segurança, até o seu destino final. Nota-se que a existência de um sinalagma é uma característica marcante neste contrato, gerando repercussões jurídicas diversas, comumente, pelo descumprimento daquela obrigação de resultado por parte do transportador, o qual será tomado como fornecedor do serviço em seguida. De acordo com Gilberto Haddad Jabur, “contrato bilateral é, portanto, o contrato que prevê a obrigação ou o sacrifício de um contratante com causa da obrigação do outro, fenômeno mútuo do qual resulta a dependência igualmente recíproca das prestações de uma parte a outra”¹¹⁷.

Nos ensinamentos de Orlando Gomes, é “negócio jurídico dos mais usuais, o contrato de transporte deixou de ser simples modalidade de locação para se tornar relação contratual autônoma, sujeita a regras próprias”¹¹⁸. Isso ocorreu devido ao incremento de sua utilização social, permitindo superar distâncias antes intransponíveis e promover o intercâmbio de pessoas e bens, favorecendo a própria Economia. Neste sentido, o contrato de transporte sofreu especialização, guardando, no entanto, o seu núcleo comum, que consiste na sua natureza bilateral, consensual, lícita e onerosa conforme mencionado, além dos seus elementos basilares, que gravitam em torno do deslocamento de passageiros, mercadorias, cargas ou bagagens em completa integridade e segurança. De fato, aquele autor já afirmava que “o contrato de transporte não obedece às mesmas regras se é de

¹¹⁵RIZZARDO, Arnaldo. *Contratos*. 9. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2009, p. 789.

¹¹⁶GAGLIANO, Pablo Stolze; PAMPLONA FILHO, Rodolfo Pamplona. *Novo curso de direito civil: contratos em espécie*. 8. ed. rev. e atual. São Paulo: Saraiva: 2015, v. 4, t. II, p. 453.

¹¹⁷JABUR, Gilberto Haddad. *Classificação dos Contratos*. In: LOTUFO, Renan; NANNI, Giovanni Ettore. (Coord.). *Teoria geral dos contratos*. São Paulo: Atlas, 2011, p. 209

¹¹⁸GOMES, Orlando. *Contratos*. 12. ed. Rio de Janeiro: Forense, p. 340.

pessoas ou de carga o deslocamento, ou se deve ser feito por terra, mar ou ar, frequentemente compreendendo ou se conjugando a outras relações jurídicas”¹¹⁹. Desta forma, as operações serão classificadas de acordo com a via de deslocamento realizado, qual seja, a rota terrestre, marítima ou aérea, além da identificação e relevância do bem transportado: a vida ou o patrimônio, remanescendo, contudo, a obrigação de transporte com segurança e presteza em todas as hipóteses.

Pode-se afirmar que isso trará repercussões severas em menor ou maior gravidade, a partir dos ensinamentos de Orlando Gomes, na medida em que as passagens da Constituição Federal da República do Brasil de 1988 aduzem que a vida se sobrepõe ao patrimônio, o que terá relevância, inclusive, nas hipóteses de inadimplemento e ocorrências de vícios ou defeitos detectados no serviço, conforme será visto adiante. “Ademais, não há como descurar outra característica específica do transporte aéreo, que [...] deverá integrar o tipo legal da definição geral do referido contrato, ou seja, a celeridade”, concebendo-se que o tempo¹²⁰ é um fator essencial nas precisas palavras de Marco Fábio Morsello. No mesmo contexto, Arnaldo Rizzardo destaca que “o contrato de transporte aéreo consiste na operação de conduzir algo ou alguém de um lugar para outro através de aeronave, pelo espaço aéreo”¹²¹, podendo, ainda, ser considerado transporte doméstico ou internacional, o que será constatado em função da presença de um ou mais Estados-Nações aos quais correspondam o território aéreo do deslocamento efetuado, verificado a partir do Princípio da Verticalidade do Domínio.

“Deveras, com base no art. 1º da Convenção de Varsóvia, considera-se transporte aéreo internacional aquele em que o ponto de partida inicial e o ponto de destino final sejam situados em Estados distintos”¹²², segundo contribuição precisa de Fábio Morsello, valendo o mesmo raciocínio para deslocamentos que contenham, pelo menos, um ponto de escala (ponto intermediário) em outro(s) Estado(s) diferente(s) daquele(s) onde se iniciou ou onde terminará a viagem aérea. O mesmo

¹¹⁹ GOMES, Orlando. *Contratos*. 12. ed. Rio de Janeiro: Forense, p. 340.

¹²⁰ “Patente, pois, que no tipo contrato de transporte aéreo de pessoas ou coisas o deslocamento destas atrela-se indissolúvelmente ao elemento tempo, com destaque inequívoco, quando cotejado, e.g., com os demais meios de transporte existentes”. (MORSELLO, Marco Fábio. *Responsabilidade civil no transporte aéreo*. São Paulo: Atlas, 2006, p.151).

¹²¹ RIZZARDO, Arnaldo. *Contratos*. 9. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2009, p. 830.

¹²² MORSELLO, Marco Fábio. *Responsabilidade civil no transporte aéreo*. São Paulo: Atlas, 2006, p.95.

autor também evidencia que é o Código Brasileiro de Aeronáutica – Lei n. 7.565/1986¹²³ - quem traz a definição do transporte aéreo doméstico, dispondo em seu art. 215 o seguinte: “considera-se doméstico e é regido por este Código todo o transporte em que os pontos de partida, intermediários e de destino estejam situados em território nacional”.

3.1 APLICAÇÃO DA LEI N. 8.078/1990 AOS CONTRATOS DE TRANSPORTE

Nestes casos, pode-se chegar à conclusão de que a disciplina jurídica inerente ao transporte aéreo levará em conta as suas especificidades, tendo reflexos nos contratos firmados pelos particulares, seja do ponto de vista do Direito Pátrio ou das normas internacionais referentes à matéria, com destaque para a incidência da Lei n. 8.078/1990. De fato, este serviço se amolda, perfeitamente, às disposições dos arts. 22 e 3º daquele nobre diploma, sendo receptivos à “qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária”, à exceção, por razões óbvias, das relações de trabalho, as quais são regidas por seu próprio diploma, a saber, o Decreto n. 5442 de 1º de maio de 1943¹²⁴. Não há, portanto, qualquer incompatibilidade ou antinomia quando se enxerga o contrato de transporte em suas diversas modalidades pelas lentes do Direito das Relações de Consumo, sem prejuízo de que sofra a incidência das demais disciplinas jurídicas pertinentes, como o Direito Administrativo, a exemplo do que acontece quanto à Resolução n. 400 da Agência Nacional de Aviação Civil/ANAC.

No Brasil, cumpre informar que o transporte aéreo veio sofrendo a influência de diversas legislações ao longo do tempo, dentre as quais, *v.g.*, consistem nas principais: a) o Decreto-Lei n. 32/1966¹²⁵, que foi substituído pela b) Lei n. 7.565/1986, conhecida como o Código Brasileiro de Aeronáutica e o multicitado c) Código Civil/2002, além de diplomas internacionais, como d) a Convenção de Varsóvia/1929¹²⁶, promulgada pelo e) Decreto n. 20.704/1931 e mais tarde, alterada

¹²³ BRASIL. *Lei n. 7.565/1986*. Código Brasileiro de Aeronáutica. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L7565.htm. Acesso em 09 ago. 2017.

¹²⁴ BRASIL. *Decreto-Lei n.5452/1943*. Consolidação das Leis Trabalhistas – CLT. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto-lei/Del5452.htm. Acesso em: 07 set. 2017.

¹²⁵ BRASIL. *Decreto-Lei n. 32/1966*. Código do Ar. Revogado. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto-lei/1965-1988/Del0032.htm. Acesso em: 13 ago. 2017.

¹²⁶ Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2006/decreto/d5910.htm. Acesso em: 13 ago. 2017.

pela f) Convenção de Montréal/1935¹²⁷. A partir de 1988, impende acrescentar a este rol o regime jurídico da Lei n. 8.078/1990, que instituiu o Código de Defesa do Consumidor, em obediência aos reclamos da Carta Magna/1988, por meio dos seus arts. 5º, XXXII; 170, V, os quais estão conjugados ao art. 48 dos Atos das Disposições Constitucionais Transitórias.

A título de exemplificação das suas particularidades, o contrato de transporte aéreo necessita de uma aeronave¹²⁸ para o seu deslocamento, obviamente, trazendo consigo implicações que não são próprias do transporte ou a propriedade de um mero automóvel. Conforme José da Silva Pacheco, “considera-se aeronave todo o aparelho manobrável em vôo, apto a se sustentar e a circular no espaço aéreo, mediante reações aerodinâmicas e capaz de transportar pessoas ou coisas”¹²⁹. Ao lado disso, ele pode ter como prestação principal: a) o despacho de uma mercadoria ou carga ou b) se ater ao transporte de uma pessoa (transporte de passageiros) e, acessoriamente, uma bagagem, coisa que a pessoa levará consigo em seu trajeto¹³⁰, e verifica-se a necessidade de conferir uma tutela especial, mais delicada, à última hipótese (transporte da pessoa acompanhada de sua bagagem).

Na primeira delas, Orlando Gomes já indicava que as normas jurídicas aplicáveis podem, até, serem consideradas mais complexas em função da necessidade de se registrar a coisa para conhecê-la, individualizando-a do universo de bens situados no comércio, ou seja, identificá-la para o devido despacho e rastreamento, depositá-la em armazéns, portos, estações de ferrovias, etc: é certificar-se do conhecimento das partes acerca de sua natureza, qualidade e peso, até a sua entrega. Entretanto, é na segunda hipótese, que se percebe a verdadeira complexidade do contrato de transporte, uma vez que a vida humana merece proteção especial e irrestrita, sobretudo, quando ele se concretiza pela via aérea. Até por questões didáticas, autores como Pablo Stolze Gagliano e Rodolfo

¹²⁷ BRASIL. Decreto n. 2861/1998. Protocolo Adicional n. 4 de Montréal/1975. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/d2861.htm. Acesso em 13 ago. 2017.

¹²⁸ Sobre a referida modalidade, importante consideração: “Doutra banda, para a caracterização do transporte aéreo (tipo geral), além da transferência de pessoas ou coisas de um lugar ao outro, por via aérea, impõe-se a existência de veículo de transporte (aeronave) apto à navegação aérea” - (MORSELLO, Marco Fábio. Responsabilidade Civil no Transporte Aéreo. São Paulo: Atlas, 2006, p.92).

¹²⁹ PACHECO, José da Silva. Alguns Aspectos Jurídicos do Transporte Aéreo. Revista dos Tribunais, n. 550, p. 12.

¹³⁰ “Ao viajante é lícito fazer conduzir, no mesmo veículo, sua bagagem, incluído o transporte no preço da passagem, desde que não exceda o número de volume e o peso determinados no regulamento.” - (GOMES, Orlando. Contratos. 12. ed. Rio de Janeiro: Forense, p. 347).

Pamplona Filho invertem, em sua obra conjunta, a ordem de apresentação prevista no Código Civil/2002 para realçar a relevância do transporte de pessoas sobre o transporte de coisas, já que é o motivo, “registre-se, apenas, o imensurável valor daquilo que se transporta: a vida humana”¹³¹, sinônimo de sua prevalência no transporte aéreo de passageiros.

Assim, apesar de as normas jurídicas aplicáveis serem, aparentemente, mais simples nesta segunda hipótese (transporte de pessoas), porque suas disposições podem resumidas a preço da passagem, lugar da partida, ponto de chegada e identificação do passageiro – informações identificadas no verso e anverso do bilhete emitido -, o Poder Público deve estar, sempre, atento por meio do seu poder de polícia, editando normas que tutelem a vida, a segurança e o direito de locomoção (trânsito aéreo) daqueles sujeitos, além de colaborar para a realização de contratações equilibradas, razoáveis, num patamar adequado ao atendimento das necessidades sociais. Nesta senda, vale ressaltar que a Agência Nacional de Aviação – ANAC – editou em 13 de dezembro de 2016 a sua Resolução n. 400, numa suposta tentativa de regulamentar o setor aéreo devido à sua relevância social, mormente, ante a sua evolução sentida nas últimas décadas, a qual será problematizada no presente trabalho.

À vista disso, mesmo somadas às facilidades de aquisição dos bilhetes pelos meios eletrônicos após o advento da Internet, o contrato de transporte aéreo de passageiros não retira a complexidade das discussões travadas acerca da sua prestação ou, posteriormente, não serve para desonerar a transportadora da sua obrigação de resultado, que se traduz na cláusula de segurança e incolumidade referida por Aguiar Dias¹³², sob o prisma do Microsistema Consumerista Brasileiro. O CDC/1990, “na medida em que consagra as regras básicas do microsistema, possui caráter principiológico, servindo, portanto, de norma geral em relação às leis que regulam relações de consumo setorializadas”¹³³. Desse modo, Vidal Serrano Nunes Júnior e Yolanda Alves Pinto Serrano de Matos são taxativos: “assim, havendo contradição entre o Código e a lei setorial, aplica-se aquele, afastando-se a

¹³¹GAGLIANO, Pablo Stolze; PAMPLONA FILHO, Rodolfo. *Novo curso de direito civil: contratos em espécie*. 8. ed. rev. e atual. São Paulo: Saraiva: 2015, v. 4, t. II, p. 474.

¹³²DIAS, José Aguiar. *Da responsabilidade civil*. 9. ed. Rio de Janeiro: Forense, 1994, v. I, p.185.

¹³³NUNES JÚNIOR, Vidal Serrano; MATOS, Yolanda Alves Pinto Serrano de. *Código de defesa do consumidor interpretado*. 5. ed. São Paulo: Verbatim, 2011, p. 33.

incidência da lei”¹³⁴. Obviamente, a vida humana não pode ser aquilatada e, tampouco, a integridade física ou psíquica dos passageiros, apesar das tentativas de composição de prejuízos vistas através dos institutos do dano moral e patrimonial. De fato, Pablo Stolze Gagliano e Rodolfo Pamplona Filho anunciam que “a quebra desta obrigação implícita de natureza contratual impõe o reconhecimento da responsabilidade objetiva do transportador, que deverá indenizar a vítima, independentemente, de ter atuado ou não com dolo ou culpa”¹³⁵.

Além disso, é agravante dessa preocupação o fato de que o contrato de transporte aéreo de passageiros também ser realizado coletivamente, logo, congrega diversas personalidades jurídicas em trânsito, durante o seu itinerário, as quais merecem toda a proteção possível, por força do próprio Princípio da Reparação Integral contido na Lei n. 8.078/1990 (art.4º, VI). Isso terá aptidão para atrair a legitimação do Ministério Público - e os demais legitimados coletivos - na defesa dos direitos coletivos em sentido amplo dos consumidores. Neste terreno, Márcio Flávio Mafra Leal relata que “as ações coletivas vêm-se configurando num dos temas mais polêmicos do Direito, não só no Brasil, principalmente com a entrada em vigor da Lei n. 7.347/1985¹³⁶, como também no mundo ocidental”¹³⁷. À delicada disciplina, “por via de consequência, impor-se-á a releitura da responsabilidade do transportador aéreo por atraso em voo sob a ótica da responsabilidade objetiva”¹³⁸, v.g., ocasionando prejuízos para grupo ou coletividade de passageiros difusamente.

Todas essas questões alertam também para o fato de repercussões existenciais e coletivas, para o caso de qualquer irregularidade detectada ou, mesmo, atentados à vida e segurança dos passageiros, os quais ensejarão a devida responsabilização do transportador aéreo em menor ou maior intensidade. Inclusive, “nessa mesma linha de proteção do usuário-consumidor, consolidou-se com a Súmula 37 do Superior Tribunal de Justiça, a possibilidade de, em caso de acidente

¹³⁴NUNES JÚNIOR, Vidal Serrano; MATOS, Yolanda Alves Pinto Serrano de. *Código de defesa do consumidor interpretado*. 5. ed. São Paulo: Verbatim, 2011, p. 33.

¹³⁵GAGLIANO, Pablo Stolze. FILHO, Rodolfo Pamplona. *Novo curso de direito civil: contratos em espécie*. 8. ed. rev. e atual. São Paulo: Saraiva: 2015, v. 4., t. II, p. 475.

¹³⁶BRASIL, Lei n. 7.347/1985. Lei de Ação Civil Públicas. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L7347orig.htm. Acesso em: 07 set. 2017.

¹³⁷LEAL, Márcio Flávio Mafra. *Ações coletivas: história, teoria e prática*. Porto Alegre: Sérgio Antonio Fabris, 1998, p. 13.

¹³⁸MORSELLLO, Marco Fábio. *Responsabilidade Civil no Transporte Aéreo*. São Paulo: Atlas, 2006, p.150.

no transporte, cumular [...]”¹³⁹: a) tanto o montante devido sobre os danos materiais ou contratuais, v.g., ferimentos, extravio de bagagem, embarço de mercadorias, perdas econômicas em geral e lesões à integridade física, quanto b) o ressarcimento por danos morais ou imateriais, que se projetam, v.g., nas mais variadas formas de sofrimento e lesões biopsíquicas, da perda da locomoção, passando pela danificação de um sentido vital até a própria morte. “Assim, os direitos transindividuais atingem os grupos de pessoas que têm algo em comum. O que as une é o fato de estarem na mesma situação de fato ou circunstância de partilharem a mesma relação jurídica”¹⁴⁰, de acordo com Roberta Densa.

Percebe-se, com efeito, o significado deste transporte para a sociedade e, conseqüentemente, a importância de tutelá-lo mediante o Direito das Relações de Consumo, a serviço da realização primeira da dignidade dos homens. Afinal, “o contrato de transporte de passageiros é um contrato de prestação de serviços, uma obrigação de resultado”¹⁴¹ consumerista. Atrai e partilhará o Direito das Relações de Consumo na medida em que este ramo da Ciência Jurídica “não constitui desdobramento dos subtemas do Direito Público ou Privado, mas possui parâmetros e princípios específicos, distintos dos que orientam tais províncias do Direito”¹⁴² como esclarecem Vidal Serrano Nunes Júnior e Yolanda Alves Pinto Serrano de Matos. É contrato que assume grande relevância para a sociedade, merecendo a mais ampla proteção, resultando em ganhos coletivos.

Finalmente, em ratificação da sua natureza, Cláudia Lima Marques sentencia que “a relação de transporte é de consumo e deverá ser regulada pelo CDC em diálogo com o CC/2002 sempre que estejam presentes consumidor e fornecedor naquela relação”¹⁴³. Por conseguinte, será necessário identificar quem são esses sujeitos nas relações do transporte aéreo, capacitando-se com o conhecimento do Direito das Relações de Consumo aplicado nessas capacitações, o que possibilitará a melhor tutela dos consumidores a partir da compreensão da relação de consumo por meio de seus protagonistas.

¹³⁹ MARQUES, Cláudia Lima. *Contratos no código de defesa do consumidor: o novo regime das relações contratuais*. 5. ed. rev. e atual. São Paulo: RT, 2006, p. 449-450.

¹⁴⁰ DENSA, Roberta. *Direitos do consumidor*. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2006, p. 186.

¹⁴¹ MARQUES, Cláudia Lima. *Contratos no código de defesa do consumidor: o novo regime das relações contratuais*. 5. ed. rev. e atual. São Paulo: RT, 2006, p. 446.

¹⁴² NUNES JÚNIOR, Vidal Serrano; MATOS, Yolanda Alves Pinto Serrano de. *Código de defesa do consumidor interpretado*. 5. ed. São Paulo: Verbatim, 2011, p. 33

¹⁴³ MARQUES, Cláudia Lima. *Contratos no código de defesa do consumidor: o novo regime das relações contratuais*. 5. ed. rev. e atual. São Paulo: RT, 2006, p. 447.

3.2 ELEMENTOS NA RELAÇÃO DE CONSUMO DO TRANSPORTE AÉREO

Os contratos de transporte aéreo de passageiros (ou coisas) são negócios jurídicos bilaterais, consensuais, lícitos e onerosos, conforme já apresentado. Eles têm como característica essencial o deslocamento de pessoas com segurança, presteza, diligência e celeridade, em compromisso com a vida, a segurança, a integridade física e psíquica e o direito de locomoção das pessoas, além de diversos outros ínsitos, os quais decorrem das prerrogativas ou bens fundamentais do ser humano. “Nesse caso, a caracterização do profissional transportador como fornecedor não é difícil, nem a do usuário do serviço, seja qual for o fim que este pretende com o deslocamento, como consumidor”¹⁴⁴, como aduz Cláudia Lima Marques. De acordo com a definição trazida por Pedro Lino de Carvalho Júnior, torna-se, facilmente, possível visualizar a busca daqueles direitos no fenômeno conhecido como consumerismo, “um movimento que se caracteriza pela ação de instituições, grupos e pessoas que procuram assegurar os direitos dos consumidores, em todos os campos [...] nesta constelação de interesses coletivos [...]”¹⁴⁵, sempre atual.

Ressalta-se, então, a importância de caracterizar os transportadores e os passageiros do contrato de transporte aéreo, respectivamente, em fornecedores e consumidores, sobretudo, a partir dos seus papéis desempenhados naquele setor da sociedade de consumo brasileira, aos quais correspondem posições, inversamente, equivalentes, e que são, comumente contrapostas. Há, inclusive, as necessidades da “harmonização dos interesses dos participantes das relações de consumo e a compatibilização da proteção do consumidor com a necessidade de desenvolvimento econômico e tecnológico [...]”¹⁴⁶, lembrada por Roberta Densa. Além disso, a atualização da disciplina dos contratos carece da revisão de suas normas, haja vista que o Código Civil/2002 não se mostrou suficiente para contemplar as nuances da proteção em matéria contratual dos consumidores, pois, estes nem eram considerados como categoria ou entidade jurídica com perfil e

¹⁴⁴ MARQUES, Cláudia Lima. *Contratos no código de defesa do consumidor: o novo regime das relações contratuais*. 5. ed. rev. e atual. São Paulo: RT, 2006, p. 446-447.

¹⁴⁵ CARVALHO JÚNIOR, Pedro Lino de. *A lesão consumerista no direito brasileiro*. Rio de Janeiro: Lumen Júris, 2005, p. 91..

¹⁴⁶ DENSA, Roberta. *Direitos do consumidor*. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2006, p. 23.

necessidades próprias antes da Constituição de 1988, neste país, diferentemente do que já se via nos Estados Unidos da América.

A partir de tal assertiva, prosseguir-se-á para além de seus limites, para sustentar que, sem os seus consumidores, não há como uma economia sobreviver e, tampouco, as interações sociais nos moldes de produção capitalista, o que acarretaria o colapso e a deterioração das relações sociais em questão de tempo. Nesse ritmo, é “evidente, portanto, o caráter de função social das leis consumeristas uma vez que buscam a transformação da mentalidade coletiva a fim de possibilitar a existência de relações jurídicas mais equilibradas e harmônicas [...]”¹⁴⁷, conforme sugere Reynaldo Andrade da Silveira, pressupondo a convivência dos consumidores ao lado dos fornecedores. Portanto, para além do vínculo que os une, é preciso conhecer a figura do fornecedor no contrato de transporte aéreo e, irremediavelmente, se identificará o seu correlato consumidor, e vice-versa, pensando em como destinar um tratamento justo àquela relação e extrair os melhores benefícios sociais do serviço de transporte aéreo.

3.2.1 O ato de consumo segundo Thierry Bourgoignie

Os estudos de escol de Thierry Bourgoignie evidenciam a consolidação de pesquisas apuradas sobre o fenômeno do consumo na Bélgica, na tentativa de identificar o denominado conceito jurídico de “consumidor”, constantes em sua robusta obra *Elementos para uma Teoria do Direito das Relações de Consumo* (tradução nossa). De fato, o professor da Universidade de Louvain/BE havia constatado uma omissão¹⁴⁸ que não era única e isoladamente da legislação belga, mas compartilhada por outros países desenvolvidos, e empreendeu “estudos

¹⁴⁷SILVEIRA, Reynaldo Andrade da. *Práticas mercantis no direito do consumidor*. 2. ed. rev. e atual. Curitiba: Juruá, 2011, p. 40.

¹⁴⁸“Essa omissão não era própria do legislador belga. Assim, na França, onde as principais disposições pertinentes ao direito do consumo, tais como a Lei de 22.12.72 relativa à venda a domicílio, as Leis de 10.1.78 sobre crédito ao consumo de uma parte, e sobre as cláusulas abusivas de outra parte, ou ainda a Lei de 21.7.83 sobre a segurança dos consumidores, todas fazem referência à noção de consumidor, mas não dão nenhuma definição desse termo. Ainda assim, no Grão-Ducado de Luxemburgo, onde a Lei de 25.8.83 obre a proteção jurídica do consumidor, que se quer uma lei básica na matéria, precisa seu campo de aplicação de outra forma que não uma simples alusão ao conceito sucinto de ‘consumidor final privado.’” (BOURGOIGNIE, Thierry. O Conceito Jurídico de Consumidor. *Revista de Direito do Consumidor*. n. 2, São Paulo: RT, mar, 1992, p. 10)

comparativos das legislações adotadas em favor dos consumidores nos Estados-Membros da Comunidade Econômica Europeia”¹⁴⁹ a fim de solucionar a questão.

Nessa empreitada, Thierry Bourgoignie analisou a legislação de outros ordenamentos jurídicos europeus, como a França, a Alemanha, a Suíça, o Grão-Ducado de Luxemburgo, o Reino Unido, os Países Baixos, voltando-se até para as fontes dos Estados Unidos da América. Isso se deve ao fato de que “foi nos Estados Unidos e depois na Europa Ocidental que surgiram as primeiras normas próprias de defesa dos consumidores, ou seja, relacionadas à função do consumo e à necessidade de amparo específico [...]”¹⁵⁰, segundo pertinente observação de Carlos Alberto Bittar, havendo a necessidade de se dirigir aquela proteção ao, economicamente, mais vulnerável. Cláudia Lima Marques salienta, neste particular que, “foi um discurso de John F. Kennedy, no ano de 1962, em que este presidente norte-americano enumerou os direitos do consumidor e os considerou como novo desafio necessário para o mercado, o início da reflexão jurídica mais profunda [...]”¹⁵¹ em derredor do Consumo. Em todas as suas incursões teóricas, no entanto, Thierry Bourgoignie não detectou um significado unívoco do vocábulo, já que, malgrado as diferenças apreensíveis no Direito Estrangeiro, ele concluiu que “o legislador pode decidir regulamentar o recurso a uma tal prática de comércio ou o conteúdo de uma tal transação sem atentar à qualidade da pessoa que é o seu destinatário”¹⁵².

Posteriormente, conforme Reynaldo Andrade da Silveira, verificou-se que os Estados Unidos da América foram precursores na busca do alcance e sentido da palavra “consumidor”, desenvolvendo suas leis para acompanhar o Mercado, pois, “a partir de 1960, e desde o discurso de John F. Kennedy, em março de 1962, [...] a legislação desse país evoluiu muito, criando, inclusive, órgãos governamentais especializados e reconhecidos por sua independência e rigor na ação protetiva [...]”¹⁵³, obviamente, aos consumidores norte-americanos. Entretanto, para muitos

¹⁴⁹BOURGOIGNIE, Thierry. O Conceito Jurídico de Consumidor. *Revista de Direito do Consumidor*. n. 2, São Paulo: RT, mar, 1992, p. 7.

¹⁵⁰BITTAR, Carlos Alberto. *Direitos do consumidor*. Código de defesa do consumidor. 6. ed., rev., atual e ampl. Rio de Janeiro: Forense, 2003.p. 11.

¹⁵¹BENJAMIN, Antônio Herman; MARQUES, Cláudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe. *Manual de direito do consumidor*. 6. ed., rev., atual. e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2014, p. 34.

¹⁵²BOURGOIGNIE, Thierry. O Conceito Jurídico de Consumidor. *Revista de Direito do Consumidor*. n. 2, São Paulo: RT, mar, 1992, p. 7.

¹⁵³SILVEIRA, Reynaldo Andrade da. *Práticas mercantis no direito do consumidor*. 2. ed. rev. e atual. Curitiba: Juruá, 2011, p. 72.

países, as leis consumeristas, certamente, tardariam a chegar, à espera da importação de paradigmas estrangeiros como ocorreu no Brasil, ou se mostraram, historicamente, insuficientes para acompanhar o desenvolvimento crescente do consumo, enquanto “alguns países já adotaram textos gerais sobre a defesa do consumidor, tendo os escandinavos instituído a figura do Ombudsman (órgão especial de amparo ao consumidor, que atende a reclamações [...])”¹⁵⁴ segundo nova contribuição precisa de Carlo Alberto Bittar.

Ao regressar à Bélgica, Thierry Bourgoignie também ressaltou que, curiosamente, “o mesmo se dá no domínio das cláusulas abusivas, onde os tribunais belgas têm conduzido um trabalho de certo significado, consistindo em reclamar uma maior transparência das condições gerais [...]”¹⁵⁵ nos negócios jurídicos, ao ponto de removerem daqueles instrumentos os componentes inseridos em detrimento da parte mais fraca (vulnerável), consistentes em graves abusos de direito, eliminando termos leoninos ou considerando-os não escritos. Paralelamente, Reynaldo Andrade da Silveira assevera que “a Lei de Defesa do Consumidor argentina, objetivando a prevenção do dano, reconhece em seu bojo a chamada tutela inibitória, administrativa ou judicial”¹⁵⁶, ao passo que Carlos Alberto Bittar descreve que “na França, para efeito de assegurar-se os usos comerciais honestos, mas também como defesa dos consumidores foram editadas leis sobre: fraudes e falsificações de mercadorias [...]; repressão à publicidade enganosa; [...]”¹⁵⁷, dentre diversas outras.

Em evolução permanente, Thierry Bourgoignie salienta que medidas tendo aquele escopo passaram a ser adotadas pelo Poder Judiciário Belga, em controle abstrato, como resposta aos anseios e aspirações sociais dos consumidores e seus representantes civis, o que repercutiu no favorecimento do acesso dos cidadãos à Justiça, efetuando-se especial reorganização das estruturas jurídicas e a simplificação das formas de composição dos conflitos levados aos magistrados.

¹⁵⁴BITTAR, Carlos Alberto. *Direitos do consumidor: Código de defesa do consumidor*. 6. ed., rev., atual e ampl. Rio de Janeiro: Forense, 2003.p. 13.

¹⁵⁵BOURGOIGNIE, Thierry. O Conceito Jurídico de Consumidor. *Revista de Direito do Consumidor*. n. 2, São Paulo: RT, mar, 1992, p. 7.

¹⁵⁶SILVEIRA, Reynaldo Andrade da. *Práticas mercantis no direito do consumidor*. 2. ed. rev. e atual. Curitiba: Juruá, 2011, p. 82.

¹⁵⁷BITTAR, Carlos Alberto. *Direitos do consumidor: Código de defesa do consumidor*. 6. ed., rev., atual e ampl. Rio de Janeiro: Forense, 2003.p. 12.

Assim, a abordagem do consumo ocorreu, na Alemanha¹⁵⁸, registre-se, onde a ênfase se deu, prioritariamente, na verificação de situações irregulares em concreto e a subsequente necessidade de reprimi-las, sendo mais relevante investigar o fato de que uma das partes era, constantemente, compelida a contratar por adesão, v.g., do que mergulhar em férteis discussões teóricas acerca da sua “qualidade” enquanto pessoa consumidora. Neste sentido, o jurista salienta que as intervenções legislativas se processavam na Alemanha, sobretudo, no ramo dos negócios jurídicos eivados de cláusulas abusivas, ou no Reino Unido, muito mais em função das práticas econômicas reais e que, possivelmente, acarretavam danos como a veiculação de publicidade enganosa, mesmo tendo repercussões de natureza extrapatrimonial.

Contudo, ainda remanescia a preocupação em garantir maior proteção aos consumidores, o que traria consigo também a própria noção de segurança jurídica e realização de direitos caros à sociedade. Em 1990, já no Brasil, “o mito da defesa do consumidor transformou-se em realidade pelo CDC, que reconheceu a necessidade da disciplina jurídica dessa nova relação social, surgida a partir da massificação da economia capitalista”¹⁵⁹, de acordo com Reynaldo Andrade da Silveira. Essa inquietação apenas reforçava a tese de Thierry Bourgoignie, pois, “no direito belga, se os textos legislativos e regulamentares suscetíveis de serem aplicáveis aos consumidores são numerosos, raros são aqueles que fazem referência explícita ao termo consumidor”¹⁶⁰, o que ocorria da mesma forma em países vizinhos como a França ou em Luxemburgo. “Na Inglaterra, há que se mencionar: a lei de reconhecimento das particularidades do contrato de venda e compra de bens corpóreos [...]; a jurisprudência sobre inversão do ônus da prova [...]; inúmeras leis posteriores [...]”¹⁶¹, com esteio em Carlos Alberto. Bittar.

¹⁵⁸ “É o caso específico da República Federal Alemã, cuja Lei de 9.12.1976 relativa à regulamentação das condições gerais dos negócios (*AGB-Gesetz*) não faz nenhuma alusão à noção de consumidor; também é o caso do *Unfair Contract Terms Act* (1977) e do *Supply of Goods and Services Act* (1982) do Reino Unido, cujas disposições gerais se aplicam a todos os contratos de venda empresariais e, nos Países Baixos, a nova Seção 6.5.2.A do Código Civil, que, uma vez entrando em vigor, regulamentará as condições gerais sem limitar a amplitude das disposições aos contratos concluídos entre profissionais e consumidores.” (BOURGOIGNIE, Thierry. O conceito jurídico de consumidor. *Revista de Direito do Consumidor*. n. 2, São Paulo: RT, mar, 1992, p. 8).

¹⁵⁹SILVEIRA, Reynaldo Andrade da. *Práticas mercantis no direito do consumidor*. 2. ed. rev. e atual. Curitiba: Juruá, 2011, p. 45.

¹⁶⁰BOURGOIGNIE, Thierry. O Conceito Jurídico de Consumidor. *Revista de Direito do Consumidor*. n. 2, São Paulo: RT, mar, 1992, p. 10

¹⁶¹BITTAR, Carlos Alberto. *Direitos do consumidor: Código de defesa do consumidor*. 6. ed., rev., atual e ampl. Rio de Janeiro: Forense, 2003.p. 12.

Em razão dessa tendência de tutelar os mais vulneráveis, Thierry Bourgoignie acrescenta que os textos legislativos acolhiam, frequentemente, duas abordagens em alusão à pessoa consumidora: uma de índole subjetiva; a outra de cunho negativo, um conceito por exclusão¹⁶². “Observe-se que a doutrina belga sempre considerou que só uma definição subjetiva e restrita da pessoa do consumidor permitiria identificar o grupo mais fraco na relação de consumo”¹⁶³, consoante Cláudia Lima Marques. Desse modo, ambas acepções se tornaram capazes de delimitar, ao menos, um sentido para a proteção daquele que se revelava a parte mais fraca da relação, contribuindo para a caracterização daquilo que poderia ser agregado, mais tarde, pela locução “de consumo”. Respectivamente, seriam o caráter particular do destino ou o uso reservado aos produtos ou serviços consumidos e a noção de “profissional”, em oposição à qualificação de “consumidor”, pois, o comportamento do primeiro ao ofertar produtos ou serviços a terceiros excluiria a aplicação das normas consumeristas. “Aí então o consumidor se encontra definido como ‘aquele que atua por uso que pode ser considerado como estranho a sua atividade profissional’¹⁶⁴, conforme pontua Thierry Bourgoignie.

Assim, é possível detectar a influência europeia nas definições de consumidor e fornecedor no Brasil. “Nos exatos termos da lei, consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final. Consumidor, portanto, é aquele que retira da cadeia de produção [...]”¹⁶⁵ um bem de consumo, seja ele produto ou serviço” de acordo com Vidal Serrano Nunes Júnior e Yolanda Alves Pinto Serrano de Matos; “em outras palavras, não o adquire, por exemplo, com o intuito de revenda”¹⁶⁶, congregando, em suma, a ideia de um destinatário final fático ou econômico que será explorada por Cláudia Lima Marques. “Quanto ao fornecimento de produtos, o critério caracterizador é desenvolver

¹⁶²“O direito europeu adere à tendência constatada no direito internacional e em certas legislações estrangeiras em direção à escolha de um critério às vezes subjetivo – ‘uso privado’ – e negativo – ‘uso estranho ao exercício de uma atividade profissional’ – na definição de consumidor”. - (BOURGOIGNIE, Thierry. O Conceito Jurídico de Consumidor. *Revista de Direito do Consumidor*. n. 2, São Paulo: RT, mar, 1992, p. 16.).

¹⁶³MARQUES, Cláudia Lima. *Contratos no Código de defesa do consumidor: o novo regime das relações contratuais*. 5. ed. rev., atual. e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2006, p. 308.

¹⁶⁴BOURGOIGNIE, Thierry. O Conceito Jurídico de Consumidor. *Revista de Direito do Consumidor*. n. 2, São Paulo: RT, mar, 1992, p. 13.

¹⁶⁵NUNES JÚNIOR, Vidal Serrano; MATOS, Yolanda Alves Pinto Serrano de. *Código de defesa do consumidor interpretado*. 5. ed. São Paulo: Verbatim, 2011, p. 37.

¹⁶⁶NUNES JÚNIOR, Vidal Serrano; MATOS, Yolanda Alves Pinto Serrano de. *Código de defesa do consumidor interpretado*. 5. ed. São Paulo: Verbatim, 2011, p. 37.

atividades tipicamente profissionais, como a comercialização, a produção, a importação [...]”¹⁶⁷ com habitualidade, segundo a última autora. Na sequência, ela explica que, “quanto ao fornecimento de serviços, a definição do art. 3º do CDC foi mais concisa e, portanto, de interpretação mais aberta: menciona apenas o critério de desenvolver atividades de prestação de serviços”¹⁶⁸.

A partir disso, as concepções em torno do consumo evoluíram, e os juristas de grande envergadura foram buscar respaldo na literatura socioeconômica em prol de abordagens globais do fenômeno, atravessando, inicialmente, a definição atomizada de que “o consumidor aparece como o usuário final de um bem econômico, ele é ‘aquele que destrói um bem, ou mais precisamente, destrói a sua substância, utiliza-o”¹⁶⁹. Em continuidade, Cláudia Lima Marques aduz que, “certamente, ser destinatário final é retirar o bem de mercado (ato objetivo) [...]”¹⁷⁰, condição sem a qual não se pode estender a complexidade da proteção consumerista aos sujeitos. Posteriormente, constatou-se que era preciso compreender os ciclos de produção dos bens de consumo, situando-se a pessoa consumidora no espaço amplo das relações de consumo, em escala globalizada e macroeconômica, interconectado aos avanços tecnológicos, inclusive, no campo dos meios de transporte.

De fato, juristas como Carlos Alberto Bittar observaram que “a expansão alcançada na economia, em países ocidentais, nas últimas décadas, tem provocado transformações de extraordinário vulto em diferentes aspectos da vida social, negocial ou privada”¹⁷¹, caracterizando uma sociedade de consumo globalizada. Em alusão, Ecio Perin Junior descreve que “o consumo representa o ponto de partida da atividade humana. O desenvolvimento das economias de troca aumenta o papel do consumo que [...] tem progressivamente modificado o seu significado sinalagmático e relacional”¹⁷². Em suma, para Thierry Bourgoignie foi possível concluir que, “desde que todo o mundo é levado a consumir, todo mundo é consumidor; o consumidor

¹⁶⁷BENJAMIN, Antônio Herman; MARQUES, Cláudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe. *Manual de direito do consumidor*. 6. ed., rev., atual. e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2014, p. 119.

¹⁶⁸BENJAMIN, Antônio Herman; MARQUES, Cláudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe. *Manual de direito do consumidor*. 6. ed., rev., atual. e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2014, p. 119.

¹⁶⁹BOURGOIGNIE, Thierry. O Conceito Jurídico de Consumidor. *Revista de Direito do Consumidor*. n. 2, São Paulo: RT, mar, 1992, p. 16.

¹⁷⁰BENJAMIN, Antônio Herman; MARQUES, Cláudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe. *Manual de direito do consumidor*. 6. ed., rev., atual. e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2014, p. 99.

¹⁷¹BITTAR, Carlos Alberto. *Direitos do consumidor: Código de defesa do consumidor*. 6. ed., rev., atual e ampl. Rio de Janeiro: Forense, 2003. p. 1.

¹⁷²PERIN JUNIOR, Ecio. *A globalização e o direito do consumidor: aspectos relevantes sobre a harmonização legislativa dentro dos mercados regionais*. Barueri: Manole, 2003, introdução.

não é um conceito único, mas difuso; a qualidade de consumidor pertence a todos e cada um [...]”¹⁷³, a quem quer que seja, para além de um ato técnico, mas, alinhada ao desempenho de funções coletivas, existenciais, atávicas.

Esse novo olhar para as relações de consumo determinou a edificação de um conceito jurídico de “consumidor” a partir da noção de “ato de consumo”, batizada por Thierry Bourgoignie, em seus estudos. De acordo com essa definição, o “ato de consumo apresenta a vantagem da generalidade e da flexibilidade. O ato pode ser jurídico ou simplesmente material. O critério tomado não é aquele do ‘contrato de consumo’, que se revela muito mais restritivo [...]”¹⁷⁴. Inclusive, Cláudia Lima Marques salienta que “a fragilidade do consumidor manifesta-se com maior destaque em três momentos principais de sua existência no mercado: antes, durante e após a contratação”¹⁷⁵. À vista disso, é preciso frisar que, se o contrato de transporte aéreo de passageiros está contido na Lei n. 10.406/2002 – Código Civil/2002 -, a origem e a disciplina deste Diploma não poderá ser um óbice à incidência do posterior e especial regime jurídico da Lei n. 8.078/1990 – Código de Defesa do Consumidor - à espécie, uma vez que a preponderância do ato de consumo é elemento essencial e insere a necessidade de proteção aos contratantes do serviço de transporte aéreo. Em reforço dessa ideia, para Newton de Luca, “consumidor é qualquer pessoa, natural ou jurídica, que contrata, para sua utilização, a aquisição de mercadoria ou a prestação de serviço, independentemente do modo de manifestação da vontade”¹⁷⁶.

3.2.2 O consumidor do setor aéreo

Dessarte, a assimilação do ato de consumo está, umbilicalmente, ligada à noção de destinatário final (*Endverbraucher*), seja fático ou econômico, do produto ou serviço (bem de consumo) em questão, que foi aperfeiçoada pela doutrina alemã, e se aplica, plenamente, aos passageiros do transporte aéreo brasileiro. São usuários que dependem da contratação para se deslocarem no território nacional ou

¹⁷³BOURGOIGNIE, Thierry. O Conceito Jurídico de Consumidor. *Revista de Direito do Consumidor*. n. 2, São Paulo: RT, mar, 1992, p. 21.

¹⁷⁴BOURGOIGNIE, Thierry. O Conceito Jurídico de Consumidor. *Revista de Direito do Consumidor*. n. 2, São Paulo: RT, mar, 1992, p. 24.

¹⁷⁵MARQUES, Claudia Lima. *Contratos no Código de defesa do consumidor: o novo regime das relações contratuais*. 5. ed. rev., atual. e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2006, p.10.

¹⁷⁶LUCA, Newton de. *Direito do consumidor*. 2. ed. 2008. São Paulo: Quartier Latin, p. 112.

internacional, não dispondo do serviço com intuito lucrativo ou intuito de repasse, mas se sujeitam a termos, condições e cláusulas formulados pelas transportadoras, as quais têm vasto poder econômico em comparação ao indivíduo. Ademais, quando tais sujeitos têm necessidade, eles contratam, pessoalmente, as escassas companhias que operam no setor. Aliás, nota-se que o serviço está sendo usufruído, diretamente, por essas pessoas ou seus entes queridos, sobretudo, em vista das características do bilhete aéreo, notadamente, intransferível após a sua aquisição, o que permite concluir que o consumidor exaure o serviço após o transcurso final da viagem, retirando-o do Mercado.¹⁷⁷

Ao ser prestado à sociedade nos termos do art. 22 do CDC/2002, o serviço de transporte aéreo de passageiros assume caráter público, derivando, inclusive, de contratos de concessão pública, entabulados com a Administração na esfera federal. Mister ressaltar, então, que o fato de se revestir de um regime de Direito Público não desnatura a incidência das normas das relações de consumo, tendo-se em conta que o Diálogo das Fontes permite a coexistência dos regimes jurídicos cível, consumerista e administrativo aos contratos de transporte aéreo de passageiros, afinal, a Ciência Jurídica é una e somente poderá ser vista em sua setorização para fins didáticos e de especialização da atuação prática. “No mesmo sentido vai posicionar-se Cláudia Lima Marques que, em estudo original, reconhece, na coexistência entre o Código Civil atual e o CDC, espécie de solução sistemática pós-moderna, da convivência de paradigmas”¹⁷⁸, primordialmente.

Trata-se da valiosa tese defendida por Erik Jayme, professor da Universidade de Heidelberg/DE, que, em seu turno, fora importada ao Brasil por Cláudia Lima Marques¹⁷⁹, ao se enveredar pelas fontes germânicas, estudando o BGB¹⁸⁰. Em

¹⁷⁷ “Na essência, a teoria finalista ou subjetiva foi a adotada expressamente pelo art. 2º do Código de Defesa do Consumidor para a qualificação do consumidor, pela presença do elemento destinação final do produto ou do serviço. Tem prevalecido no Brasil a ideia de que o consumidor deve ser destinatário final fático e econômico, conforme as preciosas lições de Cláudia Lima Marques [...]”. – (TARTUCE, Flávio; NEVES, Daniel Amorim Assumpção. *Manual de direito do consumidor: direito material e processual*. 4. ed. rev. atual. e ampl. Rio de Janeiro: Forense, São Paulo: MÉTODO, 2015, p 77).

¹⁷⁸MIRAGEM, Bruno. *Curso de direito do consumidor*. 5. ed. rev. atual. e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2014, p. 71.

¹⁷⁹ Sobre este aspecto, vale destacar o seguinte comentário da própria autora: “As principais modificações do Código Civil alemão foram, na Parte Geral do Código, a inclusão das figuras do consumidor (§ 13 BGB – Verbraucher) e do fornecedor (novo § 14 BGB – Unternehmer). A modificação mais importante é a da Parte Geral do BGB, com a inclusão do consumidor como sujeito de direitos [...]”. – (MARQUES, Claudia Lima. *Contratos no Código de Defesa do Consumidor: o novo regime das relações contratuais*. 5. ed. rev., atual. e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2005, p.313).

razão disso, foi possível identificar um perene diálogo entre os diplomas normativos diversos, capaz de resolver aparentes antinomias por meio da compreensão da subsidiariedade e complementaridade entre as referidas leis ou searas do Direito averiguadas. Flávio Tartuce e Daniel Assumpção Amorim Neves esclarecem que “a essência da teoria é de que as normas jurídicas não se excluem – supostamente porque pertencentes a ramos jurídicos distintos -, mas se complementam [...] em matérias como a responsabilidade civil e o Direito Contratual”¹⁸¹.

Tudo isso, no entanto, apenas concorre para que a aplicação do Código de Defesa do Consumidor/1990 – CDC – configure uma tutela finalista de proteção aos vulneráveis, conforme Cláudia Lima Marques, a ser projetada sobre todas as relações do Mercado (contratuais ou extracontratuais), para se buscar a existência dos sujeitos (aplicação *rationae personae*), os quais tipificam as relações consumeristas. Nesta intrincada teia social, o CDC/2002 destaca em seus arts. 2º, caput e parágrafo único, 17 e 29, quem será considerado “consumidor” para fins jurídicos, sistematizando um completo instituto de proteção aos mais fracos na sociedade de consumo brasileira. “Isso significa que é o elo final da cadeia produtiva, destinando-se o bem ou serviço à sua utilização pessoal. Mas equipara-se a consumidor, para efeitos legais, a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis [...]”¹⁸², igualmente, interveniente nas relações de consumo, sendo um grupo com potencial chance de ingressar em determinada cadeia ou circuito de consumo para Carlos Alberto Bittar.

“Consumidor” é, assim, na tradução da Lei/1990 “toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatária final” (art. 2º), o que se amolda, perfeitamente, à proposição de Thierry Bourgoignie, para quem, “o consumidor é uma pessoa física ou moral que adquire, possui ou utiliza um bem ou serviço colocado no centro do sistema econômico por um profissional [...]”¹⁸³, acompanhada da ressalva de que este sujeito não persegue, por si só, os processos produtivos, sejam manufatureiros ou em escala industrial, que envolvem “a

¹⁸⁰O *Bürgerliches Gesetzbuch* (ou BGB) é o código civil da Alemanha e abarca o Direito das Relações de Consumo. Disponível em: <https://www.gesetze-im-internet.de/bgb/>. Acesso em: 07 set. 2017.

¹⁸¹TARTUCE, Flávio; NEVES, Daniel Amorim Assumpção. *Manual de direito do consumidor: direito material e processual*. 4. ed. rev. atual. e ampl. Rio de Janeiro: Forense, São Paulo: MÉTODO, 2015, p. 15.

¹⁸²BITTAR, Carlos Alberto. *Direitos do consumidor: Código de defesa do consumidor*. 6. ed., rev., atual e ampl. Rio de Janeiro: Forense, 2003.p. 28.

¹⁸³BOURGOIGNIE, Thierry. O Conceito Jurídico de Consumidor. *Revista de Direito do Consumidor*. n. 2, São Paulo: RT, mar, 1992, p. 36.

fabricação, a transformação, a distribuição ou a prestação no âmbito de um comércio ou de uma profissão”¹⁸⁴.

Além disso, a proteção da Lei n. 8.078/1990 também é alargada para abranger todas as vítimas de um evento provocado por defeitos ou vícios na prestação do serviço aéreo, como ocorre nas hipóteses de acidentes por quedas de aeronaves. Enuncia o art. 17 do Código de Defesa do Consumidor que “para os efeitos desta Seção, equiparam-se aos consumidores todas as vítimas do evento”, impondo a responsabilização dos fornecedores pelo sinistro ou tragédia projetada sobre terceiros. Este conceito de consumidor foi qualificado pela doutrina e a jurisprudência pelo termo “bystander”, ou seja, consumidor equiparado, “e passou-se a exercer um controle de cláusulas abusivas em contratos de adesão que estariam inicialmente fora do campo de aplicação do CDC”¹⁸⁵. Paulo Roberto de Figueiredo Dantas inscreve que, “particularmente, no que se refere à proteção do consumidor em face das práticas consideradas abusivas, o Código de Defesa do Consumidor disciplina a matéria em seu Capítulo V (“Das Práticas Comerciais”) [...]”¹⁸⁶.

Outrossim, o CDC/1990 também dispõe que, “para os fins deste Capítulo e do seguinte, equiparam-se aos consumidores todas as pessoas determináveis ou não, expostas às práticas nele previstas” (art. 29), bem como, toda a coletividade que venha intervindo nas relações de consumo (art. 2º, parágrafo 1º) e, possivelmente, ocupando as posições de vulnerabilidade, ainda que seja indeterminável, sendo todas as pessoas expostas em maior ou menor medida aos efeitos de publicidades enganosas, como a venda de passagens promocionais que leva ao *overbooking*. No sentir de Cláudia Lima Marques, “o ponto de partida dessa extensão do campo de aplicação do CDC é a observação de que muitas pessoas, mesmo não sendo consumidoras *stricto sensu*, podem ser atingidas ou prejudicadas pelas atividades de fornecedores no mercado”¹⁸⁷.

Diante do exposto, o passageiro do contrato de transporte aéreo é o último usuário da cadeia de consumo, não havendo a transmissão ou repasse do serviço para além dele (destinação final fática), enquanto ele também não utiliza o bem de

¹⁸⁴BOURGOIGNIE, Thierry. O Conceito Jurídico de Consumidor. *Revista de Direito do Consumidor*. n. 2, São Paulo: RT, mar, 1992, p. 36.

¹⁸⁵BENJAMIN, Antônio Herman; MARQUES, Cláudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe. *Manual de direito do consumidor*. 6. ed. ver. atual. e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2014, p. 115.

¹⁸⁶DANTAS, Paulo Roberto de Figueiredo. A proteção contra as cláusulas abusivas no Código Civil. São Paulo: Atlas, 2007, p. 107.

¹⁸⁷BENJAMIN, Antônio Herman; MARQUES, Cláudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe. *Manual de direito do consumidor*. 6. ed. ver. atual. e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2014, p. 115.

consumo para auferir lucro ou, tampouco, promove sua alienação onerosa (destinação final econômica), mas, em atendimento às próprias necessidades, haja vista ser dependente do fornecedor. Em paralelo, pode se tratar de pessoa que, mesmo não estando unida à relação contratual-base ante a transportadora, será equiparada e qualificada como consumidora, já que sofre os efeitos nefastos da atuação empresarial e foi exposta a ilícitudes no terreno das relações de consumo. Portanto, “[...] convém lembrar que é suficiente, em determinadas circunstâncias, a mera exposição deste às situações previstas pelo Código de Defesa do Consumidor para as hipóteses dos Capítulos V e Vi, do Título I, referente às práticas comerciais [...]”¹⁸⁸, as quais poderão ser ilícitas, lesionando vítimas alheias à relação de consumo conforme explica Antônio Carlos Efig.

3.1.3 O fornecedor nos contratos de transporte aéreo

Após o mapeamento da figura do consumidor, facilmente, identifica-se o seu correspondente, qual seja, a figura do fornecedor. Desde então, Thierry Bourgoignie pontuava que “uma pessoa exercendo uma atividade em caráter profissional, comercial, financeiro ou industrial não pode ser considerada como consumidor, salvo se ficar estabelecido que ela está agindo fora de sua especialidade [...]”¹⁸⁹, além da outra vedação belga, que se referia à comprovação de que aquela pessoa não realizava uma cifra global de negócios inferior a determinado montante anual de francos por ano. É que tais premissas se assentam sobre as ideias de que o fornecedor é pessoa dotada de recursos econômicos – ou, pelo menos, os possui em superioridade ao consumidor - e desenvolve atividades, tipicamente, profissionais, que podem ser agrupadas pelo vocábulo “empresa”, de acordo com o art. 966, da Lei n. 10.406/2002, por força do Direito Empresarial.¹⁹⁰

Segundo a Teoria da Empresa, a substituição dos atos de comércio direcionou a pessoa empresária para o centro do sistema normativo em um novo paradigma

¹⁸⁸EFING, Antônio Carlos. *Fundamentos do Direito das Relações de Consumo*. 3. ed. Curitiba: Juruá, 2011, p. 53.

¹⁸⁹BOURGOIGNIE, Thierry. O Conceito Jurídico de Consumidor. *Revista de Direito do Consumidor*. n. 2, São Paulo: RT, mar, 1992, p. 36

¹⁹⁰Vale, sempre, ter em mente a seguinte distinção: “a empresa pode ser explorada por uma pessoa física ou jurídica. No primeiro caso, o exercente da atividade econômica se chama empresário individual; no segundo caso, sociedade empresária. Como é a pessoa jurídica que explora a atividade empresarial, não é correto chamar de ‘empresário’ o sócio da sociedade empresária.” – (COELHO, Fábio Ulhoa. *Curso de direito empresarial: direito de empresa*. 13. ed. São Paulo: Saraiva, 2009, v. I, p. 64).

empresarial-societário, uma vez que a caracterização deste regime a partir dos atos de comércio não oferecia tanta segurança jurídica. Tornou-se inviável, inclusive, e não mais conseguiu acompanhar as necessidades humanas, pois, sua definição continha lacunas, conforme avisado por Marlon Tomazette¹⁹¹. Desse modo, o foco na pessoa empresária atendeu a evolução do Direito, até ser construída a noção contemporânea de que, àquela pessoa, corresponderiam três espécies, a saber: a) o empresário individual de responsabilidade ilimitada; b) as sociedades empresárias; c) a empresa individual de responsabilidade limitada – EIRELI, após o advento da Lei n. 12.441/2011, com vigência em 09 de janeiro 2012.¹⁹²; todas beneficiadas pelo regime jurídico empresarial.

Nestes moldes, o art. 966 da Lei n. 10.406/2002 dispõe o seguinte: “considera-se empresário quem exerce profissionalmente atividade econômica organizada para a produção ou a circulação de bens ou de serviços”, ou seja, desenvolve, simplesmente, “empresa”. Fábio Ulhoa Coelho ressalta, neste aspecto, que prossegue “a globalização da economia, processo de superação das fronteiras nacionais ao desenvolvimento no comércio, ao mesmo tempo em que possibilita, também reforça a integração regional”¹⁹³, o que encontra eco no setor de transporte aéreo, interligando os diversos povos. Ademais, “a análise histórica da tendência prolongada e de abrangência mundial no sentido de uma integração econômica cada vez maior entre as diferentes regiões do mundo [...]”¹⁹⁴ equivale, para Ecio Perin Junior, à evolução do Capitalismo ao longo do tempo. Em harmonia, Marlon Tomazette acrescenta que “o empresário é o sujeito de direito, ele possui personalidade. Pode ele tanto ser uma pessoa física, na condição de empresário individual, quanto uma pessoa jurídica, na condição de sociedade empresária” e

¹⁹¹ “O conceito de atos de comércio se situa entre brumas, dada não só a dificuldade natural na formulação de um conceito, mas, sobretudo, a fluidez do conceito de matéria do comércio. [...] Dentre todas as classificações, há que se atentar àquela elaborada por J. X. Carvalho de Mendonça que prima pela didática, e nos permite ter uma visão um pouco mais clara dos atos de comércio. [...]”. - (TOMAZETTE, Marlon. *Curso de direito empresarial: teoria geral e direito societário*. 8. ed., rev. e atual. São Paulo: Atlas, 2017, v. 1, p. 10-12.)

¹⁹² BRASIL. *Lei n. 12.441/2011. Lei da EIRELI*. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/l12441.htm. Acesso em 11 ago. 2017.

¹⁹³ COELHO, Fabio Ulhoa. *Curso de direito empresarial: direito de empresa*. 13. ed. São Paulo: Saraiva, 2009, v. I, p. 47.

¹⁹⁴ PERIN JUNIOR, Ecio. *A globalização e o direito do consumidor: aspectos relevantes sobre a harmonização legislativa dentro dos mercados regionais*. Barueri: Manole, 2003, p. 47.

adverte, ainda, “de modo que as sociedades empresárias não são empresas, como afirmado na linguagem corrente, mas empresários”¹⁹⁵.

Destarte, no âmbito do contrato de transporte aéreo de passageiros, é nítido que as companhias de transporte aéreo são fornecedoras do serviço por excelência, porque, em primeiro lugar, exercem empresa, amoldando-se à definição legal civil que servirá para todos os ramos do Direito, inclusive, o Direito das Relações de Consumo. Não é à toa que o art. 3º da Lei n. 8.078/1990 previu, justamente, que “fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados que desenvolvem atividade de produção [...]”¹⁹⁶, pela qual se remonta à ideia de cadeia produtiva, que pode se concretizar também pela “montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços” ao Mercado de Consumo Brasileiro. Nesse contexto, Ecio Perin Junior denota que “a grande expansão econômica internacional da segunda metade do século XIX está associada ao extraordinário desenvolvimento da tecnologia dos transportes: o motor a vapor, a ferrovia, os navios de casco de ferro [...]”¹⁹⁷, concomitantes aos avanços nas telecomunicações, nas fontes de energia, v.g., a elétrica, para não citar o magnífico advento da aeronáutica, pois, “de modo análogo, o atual fenômeno da globalização está profundamente vinculado ao desenvolvimento do transporte aéreo e das empresas transnacionais [...], elementos-chave no processo”¹⁹⁸.

Assim, a definição de “empresa” colabora com a identificação de suas principais fornecedoras, neste segmento, e consiste na oferta do serviço de transporte aéreo aos passageiros, atualmente, pelas seguintes prestadoras: a) LATAM Airlines Brasil¹⁹⁹; b) Gol Linhas Aéreas Inteligentes²⁰⁰; c) Azul Linhas Aéreas

¹⁹⁵ TOMAZETTE, Marlon. *Curso de direito empresarial: teoria geral e direito societário*. v. 1. 8. ed. rev. e atual. São Paulo: Atlas, 2017, p. 45.

¹⁹⁶ “Como vimos, a definição de consumidor é relacional e depende da presença de um fornecedor no outro lado da relação jurídica submetida ao CDC, seja contratual ou extracontratual”. – (BENJAMIN, Antônio Herman; MARQUES, Cláudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe. *Manual de direito do consumidor*. 6. ed. ver. atual. e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2014, p. 118).

¹⁹⁷ PERIN JUNIOR, Ecio. *A globalização e o direito do consumidor: aspectos relevantes sobre a harmonização legislativa dentro dos mercados regionais*. Barueri: Manole, 2003, p. 47.

¹⁹⁸ PERIN JUNIOR, Ecio. *A globalização e o direito do consumidor: aspectos relevantes sobre a harmonização legislativa dentro dos mercados regionais*. Barueri: Manole, 2003, p. 47

¹⁹⁹ Website oficial. Disponível em: https://www.latam.com/pt_br/ . Acesso em: 11 ago. 2017.

²⁰⁰ Website oficial. Disponível em: <https://www.voegol.com.br/pt> . Acesso em: 11 ago. 2017.

Inteligentes²⁰¹; d) Avianca Brasil²⁰²; e) Passaredo Linhas Aéreas²⁰³; f) Total Linhas Aéreas²⁰⁴; g) Map Linhas Aéreas²⁰⁵. Dentre todas, vale ressaltar que as quatro primeiras respondem pela maior demanda do país segundo dados oficiais da ANAC, tendo os maiores registros de participação no setor e estando presentes na maioria dos Estados da Federação, além de estarem propensas a conexões e rotas internacionais, ainda que sob a forma de parcerias com outras sociedades empresárias do ramo²⁰⁶.

Vale dizer que as companhias SETE Linhas Aéreas e a Brava Linhas Aéreas encontram-se inoperantes atualmente, enquanto a Total Linhas Aéreas vem se dedicando ao transporte de cargas. Já a Map Linhas Aéreas tem suas atividades desenvolvidas em menor porte, circunscritas à região Norte do país. Do mesmo modo, a Passaredo Linhas Aéreas encontra-se voltada para a região sudeste do país, apesar de sua participação ser sentida também em algumas cidades das outras regiões. Não foram incluídas, obviamente, as companhias que realizam transporte de carga no país, haja vista que o presente trabalho versa sobre os contratos de transporte aéreos de passageiros no Brasil. Malgrado as suas especificidades e a participação de cada uma delas no Mercado, todas as sociedades empresárias listadas são consideradas fornecedoras nos termos da Lei Consumerista Brasileira, perseguindo o lucro mediante a oferta de serviços aéreos no país, com profissionalismo, habitualidade e organização, portanto, devem atuar também em conformidade à Lei n. 8.078/1990.²⁰⁷

Em seguida, é preciso informar que também existe a figura do fornecedor equiparado, importante concepção da autoria de Leonardo Roscoe Bessa que oferece maior proteção a quem mais necessita. “Este autor afirma que a situação de vulnerabilidade principal no mercado de consumo [...] levou a uma espécie de ampliação do campo de ampliação do CDC – através de uma nova visão mais

²⁰¹ Website oficial. Disponível em: <https://www.voeazul.com.br/>. Acesso em: 11 ago. 2017.

²⁰² Website oficial. Disponível em: <https://www.avianca.com.br/>. Acesso em: 11 ago. 2017.

²⁰³ Website oficial. Disponível em: <http://www.voepassaredo.com.br/empresa/site/> Acesso em: 11 ago. 2017.

²⁰⁴ Website oficial. Disponível em: <http://www.total.com.br/>. Acesso em: 11 ago. 2017.

²⁰⁵ Website oficial. Disponível em: <http://voemap.com.br/>. Acesso em: 11 ago. 2017.

²⁰⁶ Neste sentido, maiores informações podem ser encontradas em: Relatórios de Demanda e Oferta do Transporte Aéreo das Empresas Brasileiras, portal da ANAC. Disponível em: <http://www.anac.gov.br/assuntos/setor-regulado/empresas/envio-de-informacoes/relatorio-demanda-e-oferta-do-transporte-aereo-empresas-brasileiras>. Acesso em 11 ago. 2017.

²⁰⁷

alargada do art. 3º²⁰⁸. Ao lado disso, Bruno Miragem identifica o processo de reforma do Estado Brasileiro ocorrido nas últimas décadas, responsável pela desestatização e, conseqüentemente, incremento da atividade regulatória dos serviços públicos, agora, prestados mediante delegações públicas²⁰⁹. Isso pode ser vislumbrado, principalmente, nas concessões públicas conferidas à iniciativa privada, após o competente certame licitatório em atenção aos princípios da Administração Pública, como ocorreu com a prestação dos serviços de transporte aéreo, energia elétrica, água e telecomunicações. A par, tornou-se uma necessidade fiscalizá-los, para que, sempre, esteja assegurado o devido atendimento das necessidades da população brasileira, inclusive, diante da qualificação de tais serviços públicos como essenciais. Esse exercício do poder de polícia foi concretizado, em seu turno, por meio de iniciativas como a constituição das agências reguladoras, a exemplo da Agência Nacional de Aviação Civil - ANAC - que observa e regula as atividades do setor aéreo brasileiro.

A permanente produção normativa daquelas agências não serve, contudo, para exonerá-las de responsabilidades ante eventos danosos projetados sobre as relações de consumo, sobretudo, quando restar comprovado que faltaram com os seus deveres institucionais de fiscalização ou não atuaram, proativamente, em determinadas circunstâncias, o que caracteriza, igualmente, atitude omissiva. Igualmente, é imperdoável que, na sua posição ocupada dentro do Estado Brasileiro, a entidade autárquica incumbida de conter abusos e incongruências face ao que se espera, legitimamente, por um serviço público edite normas contrárias ou impeditivas da fruição dos direitos que emanam da Lei e da Constituição, configurando nítidos retrocessos, pois, “no caso dos serviços públicos remunerados por tarifa ou preço público é inoidável que os usuários são identificados como consumidores, nos termos do art. 3º [...]”²¹⁰, Lei n. 8.078/1990, com esteio em José Luiz Ragazzi, Raquel Schlommer Honesko e Vitor Hugo Nicastro Honesko. À vista disso, Bruno

²⁰⁸ BENJAMIN, Antônio Herman; MARQUES, Cláudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe. *Manual de direito do consumidor*. 6. ed. ver. atual. e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2014, p. 115.

²⁰⁹ “A proposta de desestatização, cuja implementação teve início tempos depois da promulgação do texto constitucional em vigor, parece coadunar-se com a ideia de que, em certos setores, a participação do Estado, por meio de suas empresas, faz-se imprópria. A Lei n. 8.031/90 e as alterações introduzidas pela Lei n. 9.074/97 estabeleceram as diretrizes e os objetivos da privatização”. – (FORTINI, Cristiana. *Contratos administrativos: franquias, concessão, permissão e PPP*. Belo Horizonte: Del Rey, 2007, p. 33).

²¹⁰ HONESKO, Raquel Schlommer; HONESKO, Vitor Hugo Nicastro; RAGAZZI, José Luiz. *Código de Defesa do Consumidor Comentado: doutrina e jurisprudência*. 1. ed. São Paulo: Verbatim, 2010, p. 51.

Miragem esclarece que “a aplicação do Código de Defesa do Consumidor à atividade regulatória dos serviços públicos é conclusão que, necessariamente, emerge da observância do princípio da legalidade que informa a atividade dos órgãos administrativos”²¹¹, os quais possuem as atribuições e autorizações para realizá-las,

3.3 A ESSENCIALIDADE DO SERVIÇO DE TRANSPORTE AÉREO DE PASSAGEIROS

Anteriormente, Adalberto Pasqualotto já antevia que “a disciplina correta dos serviços públicos protegidos pelo CDC deve considerar a interrelação existente com a disciplina desses mesmos serviços no Direito Constitucional e no Direito Administrativo”, depurando quais eram os ditos serviços públicos *uti singuli* ou impróprios daqueles outros, os serviços *uti universi* ou próprios. Em função de os primeiros poderem ser a terceiros (particulares) delegados e, assim, remunerados num sistema de preços públicos, verifica-se a aplicação do CDC/1990. Por isso, “o transporte coletivo é serviço público, impróprio, via de regra prestado através de empresas concessionárias e, menos frequentemente, por empresas públicas. Diante da conceituação constitucional, deve ser contínuo”²¹², dando eficácia ao art. 22 da Lei n. 8.078/1990. Ademais, José Geraldo Brito Filomeno enfatiza que “a proclamada **presença do Estado no mercado de consumo** (alínea c do inciso II do art. 4º), obviamente, dependerá da ideologia que move a ordem econômica do país”²¹³(grifos do autor), o que se verifica, *v.g.*, num cenário de desestatização ou privatização da Economia.

Interessante notar que “as formas pelas quais se opera a intervenção estatal na Economia, de maneira geral são objeto de diferentes critérios de classificação. Trata-se de matéria de ampla investigação [...]”²¹⁴, para Newton de Luca, a qual gravita em torno da ideia de “intervenção”, que pode ser pública ou privada, a depender do referencial tomado. Já Cristiana Fortini esclarece que “as concessões

²¹¹ MIRAGEM, Bruno. A Regulação do serviço público de energia elétrica e o direito do consumidor. *Revista de Direito do Consumidor*. São Paulo: RT, 2004, n. 51, p. 71-72.

²¹² PASQUALOTTO, Adalberto. Os Serviços Públicos no Código de Defesa do Consumidor. *Revista de Direito do Consumidor*. n. 1, São Paulo: RT, mar, 1992, p. 139.

²¹³ FILOMENO, José Geraldo Brito. *Manual de direitos do consumidor*. 14. ed., rev., atual. e ampl. São Paulo: Atlas, 2005, p. 15.

²¹⁴ LUCA, Newton de. *Direito do consumidor*. 2. ed. 2008. São Paulo: Quartier Latin, p. 173.

de serviço público são espécies de contratos administrativos, embora o conceito presente no art. 2º, inciso II, da Lei n. 8.987 assim não diga, por meio dos quais se transfere [...]”²¹⁵ à iniciativa privada a execução ou a exploração de um serviço, como se verifica no caso do transporte aéreo. Acrescenta também a autora que, “à concessionária se reconhece o direito ao proveito econômico, objetivo que a leva a formalizar o vínculo e a assumir o serviço público”²¹⁶.

Historicamente, “as primeiras noções de serviço público surgiram na França, com a chamada Escola do Serviço Público, e foram tão amplas que abrangiam algumas delas, todas as atividades do Estado”²¹⁷, na lembrança de Maria Sylvia Zanella di Pietro. Interessante que, para José dos Santos Carvalho Filho, “sendo gestor dos interesses da coletividade, o Estado não pode alvitrar outro objetivo senão o de propiciar a seus súditos todo o tipo de comodidades a serem por eles fruídas”²¹⁸, o que permite concluir, em sentido contrário, que não podendo oferecê-las, diretamente, deverá recorrer aos particulares para que os aludidos serviços essenciais não faltem. Em harmonia, Marco Fábio Morsello atesta que “é evidente, pois, que o transportador aéreo doméstico ou internacional caracteriza-se como fornecedor, visto que presta serviços, não existindo, ademais, quaisquer controvérsias a respeito da qualificação do transporte [...]”²¹⁹, permitindo concluir que, presente aquele sujeito da relação de consumo, obviamente, estará também o seu correspondente consumidor, na medida em que consuma o bem com destinação final, fática ou econômica²²⁰, conforme já visto.

Ao lado dos transportes, verifica-se, ainda, que o Estado brasileiro é chamado a prestar importantes serviços públicos, englobando água, eletricidade, telecomunicações, *v.g.*, à sociedade de consumo, em obediência aos arts. 21; 30, V;

²¹⁵ FORTINI, Cristiana. *Contratos administrativos: franquias, concessão, permissão e PPP*. Belo Horizonte: Del Rey, 2007, p. 33.

²¹⁶ FORTINI, Cristiana. *Contratos administrativos: franquias, concessão, permissão e PPP*. Belo Horizonte: Del Rey, 2007, p. 34.

²¹⁷ PIETRO, Maria Sylvia Zanella. *Direito administrativo*. 25. ed. São Paulo: Atlas, 2012, p. 99.

²¹⁸ CARVALHO FILHO, José dos Santos. *Manual de direito administrativo*. 30. ed. São Paulo, SP: Atlas, 2016, p. 326.

²¹⁹ MORSELLO, Marco Fábio. *Responsabilidade Civil no Transporte Aéreo*. São Paulo: Atlas, 2006, p.393.

²²⁰ “De fato, o destinatário final, como preconiza Cláudia Lima Marques, ‘é o *Endverbraucher*, o consumidor final, o que retira o bem do mercado ao adquirir ou simplesmente utilizá-lo (destinatário fático), aquele que coloca um fim na cadeia de produção (destinatário final econômico) e não aquele que utiliza o bem para continuar a produzir [...]’.” – (MORSELLO, Marco Fábio. *Responsabilidade Civil no Transporte Aéreo*. São Paulo: Atlas, 2006, p.392).

25, parágrafo primeiro e 23 da Constituição Federal da República do Brasil. “Assim, nota-se que os serviços públicos são exercidos em regime de privilégios do Estado, sendo de titularidade exclusiva do Poder Público [...]”²²¹, sem prejuízo de que haja a delegação das respectivas execuções aos agentes econômicos, avalizados na forma da legislação brasileira, para garantir a satisfação da população. Neste contexto, deve-se admitir que os contratos de transporte aéreo de passageiros não escapam da disciplina prevista pela Lei n. 8.078/1990, sendo, portanto, contratos que têm seu âmbito de aplicação e análise submetidos ao referido Microsistema e às normas do Direito Administrativo aplicáveis, como a Resolução n. 400 da ANAC.

Observada, ainda, a natureza do transporte aéreo, impende ressaltar a sua singularidade, já que facilita a vida das pessoas, as quais, de outras maneiras não conseguiriam percorrer as distâncias aéreas, até mesmo, em tempo proporcional ao atendimento de suas necessidades. Assim, Renato Alves Bernardo da Cunha promove o Princípio da Continuidade que “consiste no caráter indispensável e essencial do serviço público, o qual deve ser prestado sem interrupções”²²², tendo-o como o cerne de seu eminente trabalho. Nesta toada, “a fim de se propiciar condições para que o Poder Público cumprisse suas atribuições constitucionais e legais, foram criadas agências reguladoras para cada setor, buscando-se garantir a universalização e qualidade dos serviços [...]”²²³ que foram delegados aos agentes econômicos do Setor Privado, conforme pesquisas do Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor – IDEC.

Percebe-se que tais entidades foram criadas especialmente para verificar se a prestação do serviço público está sendo oferecida aos usuários com eficiência, modicidade, continuidade, adequação, generalidade, uniformidade, neutralidade, etc, sendo “inicialmente, amparadas pelas insinuações inovadoras contidas nos arts. 21, XI, e 177, § 2º, III, da Constituição”²²⁴ de acordo com José dos Santos Carvalho Filho. O que se verifica, no entanto, é as companhias aéreas – as transportadoras - acabam comprometendo a estabilidade do Direito das Relações de Consumo na

²²¹CUNHA, Renato Alves Bernardo da. *Serviços públicos essenciais: o princípio da continuidade e o inadimplemento do consumidor*. Porto Alegre: Sergio Antonio Fabris, 2004, p. 34.

²²²CUNHA, Renato Alves Bernardo da. *Serviços públicos essenciais: o princípio da continuidade e o inadimplemento do consumidor*. Porto Alegre: Sergio Antonio Fabris, 2004, p. 71.

²²³IDEC. Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor (2002). *A Proteção ao Consumidor de Serviços Públicos*. Max Limonad. São Paulo, p. 63.

²²⁴CARVALHO FILHO, José dos Santos. Agências Reguladoras e o Poder Normativo. In: ARAGÃO, Alexandre Santos et al. *O Poder Normativo das Agências Reguladoras*. (Coord). Rio de Janeiro: Forense, 2006, p. 81.

prática, uma vez que atentam contra suas normas diariamente. A título meramente exemplificativo, podem ser invocados as seguintes práticas comerciais abusivas: a) o cancelamento ou a remarcação das passagens aéreas sem a devida comunicação e/ou consentimento do consumidor; b) a imposição de multas e taxas arbitrárias; c) a prática do *overbooking*; d) o traslado irregular e o típico extravio das bagagens; e) o precário atendimento ao consumidor; f) a tarifação ilegal dos danos e a impossibilidade de recompor os prejuízos sofridos.²²⁵

Conclui-se, daí, que as agências reguladoras como a ANAC desempenham papel fundamental da coibição destes e de muitos outros abusos, já que o Estado de arvorou na prestação de serviços públicos e necessita de seus fiscais. É por isso que Carlos Roberto Siqueira afirma que, no intuito de fazer frente a tantos descompassos, “uma das questões de maior atualidade no campo das normas constitucionais protetoras dos direitos humanos tem a ver com a denominada eficácia externa”²²⁶. Em outras palavras, pontua o ilustre autor acerca da inexorável “superação das metas e premissas originais do liberalismo organicista e da insurgência do constitucionalismo social e econômico”²²⁷, capazes de inserir a preocupação com a operabilidade dos efeitos *erga omnes* daquelas normas assentadas na Magna Carta/1988 sobre as relações privadas entabuladas pelos membros da sociedade civil (consumidores e fornecedores).

Logo, a figura do fornecedor equiparado de Leonardo Roscoe Bessa²²⁸ poderá recair, sem embargos, sobre agências reguladoras como a ANAC e demais entidades públicas que deveriam exercer atividade regulatória sobre serviços públicos tão relevantes, em consonância com os valores da Carta Constitucional/1988 e, por conseguinte, esculpidos na Lei n. 8.078/1990 (descumprimento do art. 55, parágrafo primeiro). Por via de consequência, ao serem

²²⁵ “De todo o exposto, as práticas comerciais podem ser definidas como todos os meios, diretos ou indiretos, empregados pelo fornecedor para assegurar, no mercado, a utilização dos bens ou serviços que produz (ou presta) alcançando o consumidor”. – (SILVEIRA, Reynaldo Andrade da. *Práticas mercantis no direito do consumidor*. 2. ed. rev. e atual. Curitiba: Juruá, 2011, p. 100).

²²⁶ SIQUEIRA CASTRO, Carlos Roberto. Função Normativa e Regulatória e o Novo Princípio da Legalidade. In: ARAGÃO, Alexandre Santos et al. *O Poder Normativo das Agências Reguladoras*. (Coord.). Rio de Janeiro: Forense, 2006, p. 25.

²²⁷ SIQUEIRA CASTRO, Carlos Roberto. Função Normativa e Regulatória e o Novo Princípio da Legalidade. In: ARAGÃO, Alexandre Santos et al. *O Poder Normativo das Agências Reguladoras*. (Coord.). Rio de Janeiro: Forense, 2006, p. 25.

²²⁸ “A figura do fornecedor equiparado, aquele que não é fornecedor do contrato principal de consumo, mas é intermediário, antigo terceiro, ou estipulante, hoje é o ‘dono’ da relação conexa (e principal) de consumo, por deter uma posição de poder na relação outra com o consumidor. É realmente uma interessante teoria [...]”. – (BESSA, Leonardo. Fornecedor Equiparado. *Revista de Direito do Consumidor*, São Paulo: RT, v. 61, p. 127, jan-mar. 2007.).

fornecedoras por equiparação, também serão chamadas à responsabilidade civil ao lado dos usuais fornecedores do segmento aéreo, v.g., os quais atuaram em desconformidade com os postulados do Microsistema Consumerista Brasileiro, propagando danos às relações de consumo, mas não foram fiscalizados, efetivamente.

3.4 CONFIGURAÇÃO DO CONTRATO DE TRANSPORTE AÉREO DE PASSAGEIROS COMO CONTRATO DE ADESÃO

De acordo com Orlando Gomes, “o desenvolvimento dos meios de transporte ensejou a realização de contratos em condições bem diferentes das que existiam quando ainda primitivos”²²⁹, sobretudo, em processo paralelo à evolução paulatina de uma sociedade de consumo, a qual reclamou ampliações no segmento econômico até o fornecimento do serviço de transportes em larga escala, nos moldes atuais. Interessante frisar que, mesmo àquela época, Orlando Gomes já havia detectado um aspecto trivial do contrato de transportes, que, obviamente, é estendido à sua modalidade aérea e sobreviveu aos tempos: “o transporte, tanto de pessoas como de carga, constitui hoje atividade profissional que se realiza, de regra, sob a forma do contrato de adesão”²³⁰. Inclusive, para Renato Alves Bernardo da Cunha, “estando o serviço público incluído na ampla classe dos serviços a que se refere o art. 3º, § 2º, da lei consumerista, ele será objeto das relações de consumo”²³¹, com toda certeza.

Em decorrência das múltiplas necessidades sociais, surge, então, novo enfoque jurídico sobre o instrumento contratual, reparado por Gilberto Haddad Jabur, a partir da proliferação de “textos prontos, estanques e imutáveis, senão para a inclusão, em campos próprios e inamovíveis de datas, valores e, vez outra, de mínimas (e restritas) observações, quase sempre conectadas à forma de pagamento ou quejandos”²³². Versam sobre diversos serviços, dentre os quais podem ser citados, v.g., o transporte aéreo de cargas ou passageiros; a locação de veículos automotores; o consumo de água; a assinatura de televisão a cabo, em alta

²²⁹ GOMES, Orlando. *Contratos*. 12. ed. Rio de Janeiro: Forense, p. 340.

²³⁰ GOMES, Orlando. *Contratos*. 12. ed. Rio de Janeiro: Forense, p. 340

²³¹ CUNHA, Renato Alves Bernardo da. *Serviços públicos essenciais: o princípio da continuidade e o inadimplemento do consumidor*. Porto Alegre: Sergio Antonio Fabris, 2004, p. 44.

²³² JABUR, Gilberto Haddad. *Classificação dos Contratos*. In: LOTUFO, Renan; NANNI, Giovanni Ettore. (Coord.). *Teoria Geral dos Contratos*. São Paulo: Atlas, 2011, p. 218

qualidade, com sinal digital; o fornecimento de energia elétrica; o transporte coletivo viário; a assinatura de linha telefônica e serviços gerais das telecomunicações; as aplicações bancárias e financeiras, a venda de apólices, os quais ocorrem nos mais diversificados setores do Mercado. Sinal dos novos tempos, César Fiuza e Giordano Bruno Soares Roberto afirmam que “se a teoria contratual clássica foi o repositório jurídico de toda uma construção político-filosófica do concito de autonomia da vontade, no campo econômico, ela acabou por satisfazer às necessidades o capitalismo emergente”²³³, repercutindo na massificação dos contratos e, conseqüentemente, na modalidade adesiva.

Em paralelo, Cláudia Lima Marques assinala que “o contrato de adesão não é uma espécie nova e independente de contrato, mas um contrato de [...] transporte [...] e outros mais variados tipos de contrato em que se usa, sim, um método comum de contratação”²³⁴. Ele consiste, segundo a autora, na padronização do instrumento ofertado aos consumidores, ou seja, um contrato impresso, pré-redigido, pois, fora prévia e unilateralmente direcionado e elaborado pelos fornecedores. Desse modo, se os consumidores quiserem contratar e obtiverem para si determinado produto ou serviço, eles deverão, necessariamente, aderir à vontade já exteriorizada no bojo daquele instrumento padrão, pronto e pré-fabricado. Em reforço, Carlos Eduardo Faraco Braga aduz que “os negócios entre consumidor e fornecedor caracterizam o contrato e se regulam, em linhas gerais, pelos princípios”²³⁵ da Teoria dos Contratos. Entretanto, o autor salienta que o Código de Defesa do Consumidor reconhece a necessidade de equilíbrio substancial entre aquelas partes, possuindo novas normas no tocante aos contratos, por estar atento a dois aspectos fundamentais da relação: a) o consumidor é a parte, economicamente, mais fraca; b) as práticas contratuais dos fornecedores nem sempre ocorrem de acordo com a regularidade prevista, situando-se à margem da licitude.

Os contratos de adesão são, realmente, dotados de originalidade e especificidades, pensados para múltiplas situações do dia-a-dia e tendo abrangência elástica. Eles podem ser adaptados sucessivamente e imprimem um ritmo mais

²³³FIUZA, César; ROBERTO, Giordano Bruno Soares. *Contratos de adesão: de acordo com o novo Código Civil*. Belo Horizonte: Mandamentos, 2011, p. 55.

²³⁴MARQUES, Cláudia Lima. *Contratos no Código de Defesa do Consumidor: o novo regime das relações contratuais*. 5. ed. rev., atual. e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2006, p.76..

²³⁵BRAGA, Carlos Eduardo Faraco. *Relações de Consumo*. Revista de Direito do Consumidor, São Paulo: RT, 1992, n. 3, p. 221.

rápido aos negócios, por isso, são tão manejados pelos fornecedores, sendo de fácil emprego. Trata-se, sem dúvidas, de nova realidade contratual a despertar o interesse dos juristas, a convidá-los por uma incursão entre passado e presente, projetando para o futuro a atualização da concepção tradicional de Contrato, agora, com sua nova roupagem. “Certo é que o fenômeno da predisposição de cláusulas ou condições gerais dos contratos e do fechamento dos contratos de adesão tornaram-se inerentes à sociedade industrializada moderna”²³⁶

Neste diapasão, Elaine Harzheim Macedo defende que “o contrato de adesão surge como necessidade de o Direito adequar-se às exigências econômicas e sociais, compatíveis com a modernidade da economia de escala, produção em série, consumo em massa”²³⁷, características da velocidade dos novos tempos e revoluções sociais, transitando do consenso à aderência. Embora se reconheçam os esforços de se empreenderem contratações mais céleres, mormente, numa sociedade de massa, é forçoso admitir também que a velocidade e as novas plataformas de celebração dos contratos não podem significar a transigência da segurança jurídica ou, pior, corroborarem a prática de abusos e diversas ilicitudes.

É necessário ter consciência de que a questão se ressentir de sua complexidade, pois, constantemente, “a economia, a segurança e o equilíbrio do contrato são afetados, embora alguns neguem, o que impeliu a criação de um sistema de resguardo próprio e detalhado no seio do Código de Defesa do Consumidor – CDC”²³⁸ – aninhadas no seu art. 54 e seus parágrafos, após o exame das normas que prevêm a merecida proteção contra cláusulas abusivas. Igualmente, Orlando Gomes já alertava para a necessidade de se proceder com cautela quando da interpretação dos contratos de adesão, instituto delicado, em virtude das especificidades de sua natureza jurídica. “Tido como expressão do poder normativo das empresas, é óbvio que se lhe não aplicam as regras de interpretação dos contratos”²³⁹, pois, a vontade de uma delas é prevalente e, geralmente, importa em severas restrições à outra parte, a qual mal sabe dos seus direitos.

²³⁶MARQUES, Claudia Lima. *Contratos no Código de Defesa do Consumidor: o novo regime das relações contratuais*. 5. ed. rev., atual. e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2006, p. 66.

²³⁷ MACEDO, Elaine Harzheim, *Contratos de Adesão. Controle judicial dos contratos de consumo*. *Revista de Direito do Consumidor*, n. 15, São Paulo: RT, jul-set.1995, p. 104.

²³⁸JABUR, Gilberto Haddad. *Classificação dos Contratos*. In: LOTUFO, Renan; NANNI, Giovanni Ettore. (Coord.). *Teoria Geral dos Contratos*. São Paulo: Atlas, 2011, p. 218

²³⁹GOMES, Orlando. *Contratos*. 12. ed. Rio de Janeiro: Forense, p. 138.

Trata-se de importante visão para as relações de consumo, campo prático onde se visualiza, justamente, a oposição de forças entre fornecedores e consumidores, na medida em que estes têm que se sujeitar aos excessos da Autonomia Privada dos primeiros, abalando o equilíbrio da relação. Por isso, há que se estabelecer uma diretriz hermenêutica para a interpretação do contrato de adesão, sobretudo, na hipótese de danos ou outras ocorrências indesejadas aos consumidores, haja vista a existência das chamadas cláusulas normativas²⁴⁰ em grande quantidade dentre as negociais, ditando as relações entre fornecedores e consumidores. Custodio da Piedade Ubaldino Miranda antevê a problemática, pois, “a questão que se põe aqui é que a declaração negocial do estipulante, constituída das condições gerais, dirige-se, não a um destinatário determinado, como nos contratos comuns, mas ao público em geral [...]”²⁴¹ Independentemente, Orlando Gomes ilumina o que consistiria na melhor solução para a interpretação dessas cláusulas adesivas, sedimentando que, “em caso de dúvida, as cláusulas do contrato de adesão devem ser interpretadas contra a parte que as ditou”²⁴², vale dizer, contra os fornecedores.

Nessa esteira, o jurista projeta outra distinção sobre aquelas cláusulas, sejam, agora, consideradas essenciais ou acessórias. Enquanto as primeiras poderiam ser individualizadas e comportariam margens de ajustes e deliberação, como a qualificação das partes contratantes, as últimas submeteriam a parte aderente à vontade da estipulante, sendo denominadas “draconianas”, as responsáveis pela alteração substancial do contrato, mediante rigidez e resistência a modificações. Hostilizam, em geral, o desequilíbrio ou balanceamento da relação contratual, atraindo uma sanção jurídica, ao que Ronaldo Porto Macedo Junior demonstra que “esta noção fica claramente evidenciada na responsabilidade civil, ao se determinar a equação a ser seguida no ressarcimento de danos provocados a uma vítima e também na definição da justiça contratual”²⁴³. Logo, para Orlando Gomes, há

²⁴⁰ “Em dois grupos podem ser classificadas as teorias explicativas da natureza jurídica do contrato de adesão (condições gerais de contratação), o das teorias negociais e o das teorias normativas. São negociais as teorias: a) da interpretação típica; b) da declaração típica; c) da relação contratual fática; d) do comportamento social típico; e) do negócio de atuação. São normativas as: a) do poder normativo da empresa; b) do uso normativo”. (GOMES, Orlando. *Contratos*. 12. ed. Rio de Janeiro: Forense, p. 135).

²⁴¹ MIRANDA, Custodio da Piedade Ubaldino. *Contrato de adesão*. São Paulo: Atlas, 2002, p. 235

²⁴² GOMES, Orlando. *Contratos*. 12. ed. Rio de Janeiro: Forense, p. 138.

²⁴³ MACEDO JUNIOR, Ronaldo Porto. *Contratos relacionais e defesa do consumidor*. 2. ed., rev, atual e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2007, p. 74.

importância prática no estabelecimento daquela distinção, assentando-se no fato de que caberia ao juiz impedir que os efeitos dessas cláusulas se produzissem, munido do seu “poder moderador” contra as ilicitudes compiladas, “não permitindo que desvirtuem o espírito das cláusulas essenciais ou que tenham eficácia se não foram conhecidas suficientemente pela parte aderente”²⁴⁴. Por consequência, as cláusulas acessórias deveriam ser interpretadas, à guisa de maiores comentários, em prol da pessoa consumidora, a qual contratara de boa-fé e, portanto, se obrigara por adesão por meio desta inusitada figura contratual.

“Dizia Saleilles que de contrato tinha apenas o nome, e, assinalando sua originalidade, consistente no exclusivo predomínio da vontade de um que dita sua lei à coletividade indeterminada, reclamava sua construção jurídica”²⁴⁵, porque para este autor não se tratava, propriamente de um contrato, contestando, portanto, a sua natureza contratual. Realmente, aquela dificuldade de conceber as exteriorizações das vontades dos consumidores como livres e esclarecidas permaneceu até os dias atuais no bojo dos contratos de adesão, diante da situação de clara desigualdade impressa pelas partes fornecedoras. “Assim, uma das partes – o aderente – não tem, no ‘contrato de adesão’, a mínima condição de contribuir sequer para a fixação do conteúdo contratual, não se podendo dizer, por isso, que ele se dá regras a si próprio [...]”²⁴⁶

Não sendo o bastante, Orlando Gomes também salientou que a definição do próprio contrato, em si, gerava controvérsias significativas, persistindo, pelo menos, seis modos de caracterizá-lo que poderiam ser resumidos, no entanto, em três traços característicos: a) a uniformidade; b) a pré-determinação; c) a rigidez, os quais se manifestavam, constantemente, nas relações do sujeitos contratantes. “Desta maneira, limita-se o consumidor a aceitar em bloco (muitas vezes sem sequer ler completamente) as cláusulas, que foram unilateral e uniformemente pré-elaboradas [...]”²⁴⁷, consoante Cláudia Lima Marques. O mesmo se vê, reitera-se, na síntese de Orlando Gomes, pois, “o conteúdo da relação jurídica é obra exclusiva da vontade de um deles. A outra limita-se a aderir a regulamento no qual não

²⁴⁴GOMES, Orlando. *Contratos*. 12. ed. Rio de Janeiro: Forense, p. 139.

²⁴⁵GOMES, Orlando. *Contratos*. 12. ed. Rio de Janeiro: Forense, p. 134.

²⁴⁶MIRANDA, Custodio da Piedade Ubaldino. *Contrato de adesão*. São Paulo: Atlas, 2002, p. 52.

²⁴⁷MARQUES, Claudia Lima. *Contratos no Código de Defesa do Consumidor: o novo regime das relações contratuais*. 5. ed. rev., atual. e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2006, p. 71.

colaborou”, mas, para o autor, não seria possível classificá-lo como um negócio jurídico unilateral, como intentaram Duguit²⁴⁸ e outros juristas.

Não obstante, conforme o civilista, a característica principal do contrato na modalidade adesiva é a contratação de uma das partes premida pela sua necessidade ante a subscrição do instrumento, “é a circunstância de que aquele a quem é proposto não pode deixar de contratar, porque tem a necessidade de satisfazer um interesse que, por outro modo, não pode ser atendido”²⁴⁹. Trata-se de um interesse vital, indispensável à qualidade da vida ou mesmo à realização existencial do sujeito, completamente, vislumbrado nos contratos de transporte aéreo de passageiros. Logo, para Pedro Lino de Carvalho Júnior, “os contratos de adesão, à toda evidência, são um campo fértil à prática de toda sorte de abusos. Expressam, em última instância, um verdadeiro poder normativo das empresas, que possuem plena liberdade de determinar-lhes o conteúdo”²⁵⁰. Afinal, “o contrato é um instituto que teve seu desenvolvimento no mundo dos negócios, sendo o instrumento adequado para proporcionar a circulação de riquezas, e sua origem remonta ao direito romano”²⁵¹, segundo Mário de Camargo Sobrinho.

Coincidentemente, no coração de sua obra “Contratos”, Orlando Gomes empregara o exemplo do importante contrato de transporte para respaldar a aludida conclusão reproduzida, conseqüentemente, a todos os contratos de adesão. Demonstrou-se que a necessidade de viajar conduz o passageiro, inevitavelmente, à aceitação de cláusulas fixadas previamente, já que não lhe resta outra saída, pois, “deixar de viajar” não se torna uma opção viável, uma vez que colide, frontalmente, com a satisfação de suas necessidades, carências ou urgências e não pode ser sequer cogitada. “Assim, quem precisa viajar, utilizando determinado meio de

²⁴⁸ “Outros, deixando-se impressionar pela desigualdade da situação das partes da constituição do negócio jurídico, passaram a sustentar que é negócio unilateral. Duguit, por exemplo, acreditava que a situação de direito subjetivo nascida da vontade unilateral de uma das partes, visto que era ela quem estabelecia um estado de fato de ordem geral e permanente, do qual a outra vontade apenas se aproveitava, visto que não há discussão das condições do negócio para encontrarem os sujeitos o denominador comum de seus interesses”. - (GOMES, Orlando. *Contratos*. 12. ed. Rio de Janeiro: Forense, p. 134)

²⁴⁹ GOMES, Orlando. *Contratos*. 12. ed. Rio de Janeiro: Forense, p. 131.

²⁵⁰ CARVALHO JÚNIOR, Pedro Lino de. *A lesão consumerista no direito brasileiro*. Rio de Janeiro: Lumen Júris, 2005, p. 20.

²⁵¹ CAMARGO SOBRINHO, Mário de. *Contrato de adesão e a necessidade de uma legislação específica*. 1. ed. Campinas: Interlex, 2000, p. 47.

transporte, há de submeter-se às condições estipuladas pela empresa transportadora, pois não lhe resta outra possibilidade de realizar o intento”²⁵².

Logo, contratar sob as cláusulas, os termos e as condições gerais estipuladas pelos fornecedores de transporte aéreo afigura-se a única alternativa para os consumidores, ainda que ela cause dissabores futuros e constrangimentos quanto a direitos que são, comumente, tolhidos, além de outros riscos. “Tais cláusulas abusivas são frequentemente inseridas nos contratos de adesão, surgindo daí a necessidade de uma legislação específica visando ao equilíbrio em tais relações contratuais”²⁵³ na opinião de Mário de Camargo Sobrinho. Dado que a exteriorização volitiva do consumidor é reputada válida e presente, este contrato também não comportaria anulação por coação, segundo de Orlando Gomes, ainda que seja forçoso reconhecer a mitigação da vontade do polo consumidor, reduzida a uma mera aceitação para a conclusão do negócio jurídico.

Ao fim, Rosana Grinberg instrui que o contrato de consumo de transporte contém explícita cláusula de incolumidade, impondo-se à sociedade empresária fornecedora que arque com o bom êxito da viagem, por cumprir, corretamente, com a sua obrigação de resultado neste típico contrato de adesão e, “pelo Código de Defesa do Consumidor, a situação se reforça e se impõe com muito mais vigor, porque nele não se cogita sequer da força maior e do caso fortuito, como excludentes de responsabilidade”²⁵⁴, o que é louvável. É evidente que o usuário do transporte aéreo somente poderá usufruir deste serviço sem poder discutir quaisquer das suas condições contratuais, as quais são padronizadas pelas companhias, e compromete-se com todas as estipulações redigidas, unilateralmente, pela fornecedora ao prosseguir na compra do bilhete, ou não poderá viajar.

Ratifica-se a necessidade de maior proteção aos consumidores contratantes do serviço de transporte aéreo, contra cláusulas potestativas, resolutorias e limitativas de direitos, as quais aparecem comumente em fonte diminuta ou são redigidas de qualquer modo que dificulte o seu entendimento. Terminam por mascarar o alcance e o sentido do que jaz velado, subjacente, e precisam ser combatidas, algo que, ainda, será tratado. Justamente, devido a todos esses registros, o contrato de

²⁵² GOMES, Orlando. *Contratos*. 12. ed. Rio de Janeiro: Forense, p. 131.

²⁵³ CAMARGO SOBRINHO, Mário de. *Contrato de adesão e a necessidade de uma legislação específica*. 1. ed. Campinas: Interlex, 2000, p. 24.

²⁵⁴ GRINBERG, Rosana. Contrato de Transporte é Relação de Consumo. *Revista de Direito do Consumidor*, n. 38, São Paulo: RT, abr-jun, 2001, p. 287-288.

adesão não pode ficar ao alvedrio dos transportadores de passageiros, ou melhor, das companhias que operam no tráfego aéreo nacional, porque, mesmo que possua natureza jurídica contratual, “a singularidade de sua estruturação não permite que seja interpretado do mesmo modo que os contratos comuns, porque é relação jurídica em que há predomínio categórico da vontade de uma das partes”²⁵⁵

²⁵⁵ GOMES, Orlando. *Contratos*. 12. ed. Rio de Janeiro: Forense, p. 138.

4 PRÁTICAS ABUSIVAS EM DETRIMENTO DAS RELAÇÕES DE CONSUMO NO TRANSPORTE AÉREO DE PASSAGEIROS

Verificados os elementos essenciais do contrato de transporte aéreo de passageiros, para além dos seus protagonistas, torna-se necessário identificar quais são as principais práticas abusivas perpetradas mediante a oferta deste serviço público à sociedade brasileira pelas companhias fornecedoras. Desse modo, será possível observar também, em cotejo, as normas da Resolução n. 400 da Agência Nacional de Aviação Civil – ANAC -, as quais teriam surgido justamente, com o propósito de trazer a regulamentação para o tão importante setor aéreo brasileiro, contribuindo, supostamente, para o equilíbrio das relações de consumo seja nos deslocamentos domésticos ou internacionais com trechos brasileiros.

Práticas abusivas são reconhecidas, por conseguinte, pelo art. 39 e incisos da Lei n. 8.078/1990 – Código de Defesa do Consumidor -, em *numerus apertus*²⁵⁶, ou seja, em rol nunca exaustivo, uma vez que a vulnerabilidade do consumidor de produtos ou serviços pode ser detectada desde os momentos prévios à formação dos contratos de consumo, atravessando a sua execução e subsistindo após o seu exaurimento. Neste sentido, Antonio Herman Vasconcellos e Benjamin explica que “não poderia o legislador, de fato, listar, à exaustão, as práticas abusivas. O mercado de consumo é de extremada velocidade e as mutações ocorrem da noite para o dia”²⁵⁷. Não se pode olvidar que aquelas práticas também podem ocorrer na prestação de serviços públicos como o de transporte, os quais são albergados pelo art. 22 da Lei Consumerista de 1990, pois, “o CDC abrange todos os serviços públicos, sejam eles prestados diretamente pelo Estado ou por empresas privadas”²⁵⁸, como está claro para Flávio Tartuce e Daniel Amorim Assumpção Neves.

Devido a tantas transformações em curso, Bruno Miragem assevera que “os preceitos normativos em questão buscam preservar determinadas situações ou

²⁵⁶Veja-se, por todos, BENJAMIN, Antonio Herman Vasconcellos e. O Transporte Aéreo, *Revista de Direito do Consumidor*, n 26, São Paulo:RT, abr-jun, 1998 p. 42.

²⁵⁷BENJAMIN, Antonio Herman; MARQUES, Cláudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe. *Manual de direito do consumidor*. 6. ed. ver. atual. e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2014, p. 297.

²⁵⁸TARTUCE, Flávio; NEVES, Daniel Amorim Assumpção. *Manual de direito do consumidor: direito material e processual*. 4. ed. rev. atual. e ampl. Rio de Janeiro: Forense, São Paulo: MÉTODO, 2015, p 113.

qualidades que representem vantagem ao consumidor”²⁵⁹, tutelando a liberdade contratual da parte mais frágil da relação de consumo. Ao fim, vale dizer que a proteção legal contra práticas abusivas é, para Cláudia Lima Marques, um dos reflexos da Nova Teoria Contratual, pois, a superada concepção tradicional do contrato pregava que “a relação contratual seria obra de dois parceiros em posição de igualdade perante o direito e a sociedade, os quais discutiriam individual e livremente as cláusulas de seu acordo de vontade”²⁶⁰, o que não se verifica, atualmente, para a maioria das contratações de consumo, já que elas não ocorrem com frequência no modelo paritário ou individual.

Esses posicionamentos defendidos pelos autores já referidos implicam dizer que o panorama traçado pelo legislador ao intérprete do CDC/1990, em termos de práticas abusivas, serve apenas de orientação, vetor axiológico ou conteúdo mínimo para a proteção dos consumidores, os quais necessitam da adequada proteção - oferecida não só pela Lei de 1990 - para fazerem frente à condição de vulnerabilidade pré-existente e comum²⁶¹. Assim, vale enfatizar que a proteção contra as práticas abusivas não deriva, exclusivamente, do Código de Defesa do Consumidor/1990, uma vez que este traz consigo importante garantia aos consumidores por expressa previsão do seu art. 7º, enunciando que: “os direitos previstos neste código não excluem outros decorrentes de tratados ou convenções internacionais de que o Brasil seja signatário, da legislação interna ordinária”.

Logo, ainda seria possível que o consumidor se beneficiasse de regulamentos expedidos por autoridades administrativas competentes, decretos ou resoluções com a n. 400 da ANAC, dentre outros diplomas, a fim de dar vazão aos seus direitos, os quais também podem advir dos Princípios Gerais do Direito, a Analogia, os Costumes e a Equidade por autorização do mesmo art. 7º. Além disso, Bruno Miragem levanta importante pilar para a edificação da proteção contra as práticas

²⁵⁹MIRAGEM, Bruno. *Curso de direito do consumidor*. 5. ed. rev. atual. e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2014, p. 283.

²⁶⁰MARQUES, Cláudia Lima. *Contratos no Código de Defesa do Consumidor: o novo regime das relações contratuais*. 5. ed. rev., atual. e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2006, p. 64.

²⁶¹“Vulnerabilidade, sob o enfoque jurídico, é, então, o princípio pela qual o sistema jurídico positivado brasileiro reconhece a qualidade ou condição daquele(s) sujeito(s) mais fraco(s) na relação e consumo, tendo em vista a possibilidade de que venha(m) a ser ofendido(s) ou ferido(s), na sua incolumidade física ou psíquica, bem como no âmbito econômico, por parte do(s) sujeito(s) mais potente(s) da mesma relação”. – (MORAES, Paulo Valério Dal Pai. *Código de defesa do consumidor: o princípio da vulnerabilidade no contrato, na publicidade, nas demais práticas comerciais. Interpretação sistemática do direito*. 3. ed., rev., atual. e ampl. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2009, p. 125)

abusivas em favor dos consumidores, porque sinaliza a prioritária realização da necessidade humana de consumir, seja um produto ou serviço.

Assim, se ela é prevalente, terá como seu consectário lógico a necessidade de proteção adequada e eficiente contra eventuais abusividades detectadas, bem como a promoção do equilíbrio entre as partes contratantes para além da mera expressão da liberdade contratual, a qual é forjada naqueles contratos de consumo e submete, constantemente, os consumidores. Em outras palavras, “note-se que os contratos de consumo [...] imprimem à ideia de abuso a noção de prevalência da posição dominante (*Machtposition*) do fornecedor na relação de consumo”²⁶², sujeitando os mais vulneráveis a quaisquer condutas abusivas quando estes buscam obter determinado bem de consumo, sobretudo, sendo um produto ou serviço essencial, como ocorre quanto ao transporte aéreo de passageiros.

Por fim, é importante mencionar que essas práticas também podem ser classificadas com base em diferentes critérios, como bem aduz Antonio Herman Vasconcellos e Benjamin e, assim, “pelo prisma do momento em que se manifestam no processo econômico, são produtivas ou comerciais”²⁶³, a exemplo do que se vê dos arts. 39, VIII ou XIII, enunciando, respectivamente: a) a disposição, veiculação, oferta de produtos ou serviços no Mercado em desconformidade com as normas expedidas pelos órgãos competentes ou a ABNT; b) a aplicação de fórmulas ou índices de reajustes diversos, flutuantes, ao sabor do Mercado e mesmo diferentes do legal ou contratualmente estabelecidos. Neste aspecto, Flávio Tartuce e Daniel Amorim Assumpção Neves relembram que, “para a esfera consumerista, servem como parâmetros os conceitos que constam do art. 187 do CC/2002: o fim social econômico, a boa-fé objetiva e os bons costumes, em diálogo das fontes”²⁶⁴, expressão já abordada, anteriormente, em menção aos trabalhos de Erik Jayme importados ao Brasil por Cláudia Lima Marques.

Por seu turno, “tomando como referencial o aspecto jurídico-contratual, não mais o econômico, as práticas abusivas podem ser contratuais [...], pré-contratuais

²⁶²MIRAGEM, Bruno. *Curso de direito do consumidor*. 5. ed. rev. atual. e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2014, p. 283.

²⁶³BENJAMIN, Antonio Herman; MARQUES, Cláudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe. *Manual de direito do consumidor*. 6. ed. ver. atual. e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2014, p. 296.

²⁶⁴TARTUCE, Flávio; NEVES, Daniel Amorim Assumpção. *Manual de direito do consumidor: direito material e processual*. 4. ed. rev. atual. e ampl. Rio de Janeiro: Forense, São Paulo: MÉTODO, 2015, p. 396.

[...] e pós-contratuais [...]”²⁶⁵, seguindo os mesmos ensinamentos de Antonio Herman Vasconcellos e Benjamin, classificação que levará em conta o aparecimento das práticas abusivas em determinadas fases contratuais. Estas podem ser exemplificadas pelos incisos I, II e III do art 39 do CDC/1990, indicando, respectivamente: a) a popular venda-casada, que implica a aquisição de um produto ou serviço indesejados ao se contratar o principal, verdadeiramente, buscado; b) a recusa do atendimento das demandas dos fornecedores na exata medida das disponibilidades dos estoques ou contrariando práticas costumeiras; c) o envio ou a entrega ao consumidor de produto não solicitado ou a realização de serviço não autorizado previamente, impondo o pagamento correlato.

De todas as suas acepções, todas essas condutas são, sempre, marcadas por intensas abusividades, tendo em comum o fato de serem caracterizadas pelo elevado grau de “desconformidade com os padrões mercadológicos de boa conduta em relação ao consumidor”²⁶⁶, passageiro do transporte aéreo, conforme definição fincada por Antonio Herman Vasconcellos e Benjamin. Dentre inúmeras outras, igualmente, nocivas e detectadas no dia-a-dia, o autor também menciona que aquelas práticas se manifestaram no Direito Norte-Americano associadas à pecha da injustiça (*unfair trade practices*)²⁶⁷, sendo possível identificar um gênero que demarca certa atividade econômica ou empresarial, do qual as cláusulas e a publicidade abusivas seriam espécies. Portanto, “deve-se entender que constitui prática abusiva qualquer conduta ou ato em contradição com o próprio espírito da lei consumerista”²⁶⁸, como bem lecionam Flávio Tartuce e Daniel Amorim Assumpção Neves, pacificando quaisquer controvérsias acerca do sentido da expressão.

4.1 PRINCIPAIS PRÁTICAS ABUSIVAS NOS CONTRATOS DE TRANSPORTE AÉREO DE PASSAGEIROS EM XEQUE

²⁶⁵BENJAMIN, Antonio Herman; MARQUES, Cláudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe. *Manual de direito do consumidor*. 6. ed. ver. atual. e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2014, p. 296.

²⁶⁶BENJAMIN, Antonio Herman; MARQUES, Cláudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe. *Manual de direito do consumidor*. 6. ed. ver. atual. e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2014, p. 295.

²⁶⁷BENJAMIN, Antonio Herman de Vasconcellos e. Das Práticas Comerciais. In: GRINOVER, Ada Pellegrini et al. *Código Brasileiro de Defesa do Consumidor Comentado pelos Autores do Anteprojeto*. 9. ed., atual e ampl. Rio de Janeiro: Forense, 2007, p. 372..

²⁶⁸TARTUCE, Flávio; NEVES, Daniel Amorim Assumpção. *Manual de direito do consumidor: direito material e processual*. 4. ed. rev. atual. e ampl. Rio de Janeiro: Forense, São Paulo: MÉTODO, 2015, p 395.

Diante do exposto, a noção de abusividade é tão clara, inclusive, nesses contratos de transporte, que o Código/1990 não se preocupou em trazer o conceito expresso do que seriam as práticas abusivas a fim de conceder a necessária proteção aos consumidores, já que deverá haver preponderância do exame circunstancial ou fático do verdadeiro equilíbrio da contratação, ou seja, a verificação da perturbação daquela harmonia em concreto, o que vale, plenamente, para os contratos de transporte aéreo de passageiros. Nessas contratações, é indiscutível que as companhias aéreas, leiam-se, fornecedoras operam, hegemonicamente, sendo fácil caracterizar abusos a partir da desigualdade de posições travadas, além das variadas condições de oferta e distribuição do serviço, seus termos e condições gerais aplicáveis, somados à própria postura da fornecedora perante os clientes no seu atendimento, bem como o instrumento contratual, celebrado por adesão e nos domínios virtuais da respectiva companhia.

À guisa de definição legal, seria, ainda, possível assentir que todas são condutas eivadas pelo abuso de direito, pois, “o conceito de prática abusiva implica examinar-se o que se deva considerar, em direito do consumidor, sob a condição de abusividade”²⁶⁹, caracterizando evidentes desrespeitos aos direitos dos consumidores na lição de Bruno Miragem. Neste particular, Guilherme Fernandes Neto destrincha o abuso de direito nas relações de consumo em cinco critérios, quais sejam: a) a desproporcionalidade; b) o desvio da função social; c) o desvio da função econômica; d) a incompatibilidade com a equidade; e) a incompatibilidade com a Boa-Fé²⁷⁰, auxiliando na densificação de um núcleo semântico para aquelas condutas contrárias à harmonia das relações de consumo. Igualmente, Paulo Roberto de Figueiredo Dantas expõe que, “embora não se possa impedir que o exercício regular de um direito cause gravames a terceiros, atualmente, não há mais como se aceitar a antiga concepção que atribuía aos direitos subjetivos um caráter absoluto [...]”²⁷¹, tendo razão.

São situações permeáveis, com efeito, às práticas abusivas, que podem ser retratadas por meio do cancelamento e a remarcação de passagens aéreas e suas

²⁶⁹MIRAGEM, Bruno. *Curso de direito do consumidor*. 5. ed. rev. atual. e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2014, p. 283.

²⁷⁰FERNANDES NETO, Guilherme. *Abuso do direito no Código de Defesa do Consumidor. Cláusulas, práticas e publicidades abusivas*. Brasília: Brasília Jurídica, 1999. P. 92 et seq.

²⁷¹DANTAS, Paulo Roberto de Figueiredo. *A proteção contra as cláusulas abusivas no Código Civil*. São Paulo: Atlas, 2007, p. 175.

multas arbitrárias; o conhecido *overbooking*, que sucede quando o número de assentos vendidos ultrapassa o número de assentos físicos nos interiores das aeronaves; os atrasos e os cancelamentos injustificados nos voos; a grande questão do traslado das bagagens e os direitos inerentes; o precário atendimento dispensado aos consumidores, destacando-se, desse modo, as principais ocorrências negativas na prestação do serviço aéreo. Serão objeto de exame central a seguir, mediante informações recolhidas em alguns dos principais sítios eletrônicos de reclamações dos consumidores e julgados de importantes tribunais do país, os quais demonstram a constante frustração de expectativas legítimas daqueles que são dependentes do serviço aéreo prestado, evidenciando a vulnerabilidade e o desequilíbrio contratual entre as companhias aéreas e os seus respectivos passageiros.

4.1.1 O cancelamento ou a remarcação das passagens aéreas e as cobranças arbitrárias

O planejamento de uma viagem, sempre, envolve despesas, muitas buscas até se encontrar(em) a(s) melhor(es) opção(ões) de voo, hospedagem e até transporte no destino escolhido, aliado ao tempo e o preparo emocional para se lidar com os eventuais imprevistos e as agruras do serviço aéreo, os quais podem surgir a qualquer momento. Neste sentido, a compra de uma passagem aérea com antecedência é, geralmente, mais vantajosa do ponto de vista econômico, atraindo muitos consumidores que já possuam a necessidade certa de viajar pela via aérea, embora estejam assumindo riscos, desta maneira, mediante a compra antecipada daquela passagem.

Não apenas quando adquirem a passagem, previamente, mas mesmo nas hipóteses de compras de passagens para viagens imediatas ou próximas, os consumidores se deparam, igualmente, com problemas quanto ao cancelamento ou a remarcação das suas aquisições, implicando a cobrança de multas arbitrárias pela desistência do serviço. É oportuna a oportunidade em que as companhias aéreas vêm, constantemente, para obterem vantagens dos consumidores, as quais se afiguram, propositadamente, exageradas e, não raras vezes, onerosamente excessivas, no escopo de puni-los indiscriminadamente, contrariando o art. 39, V, da Lei n. 8.078/1990.

Além de não poderem viajar, até por motivos alheios à própria vontade, os consumidores também encontram óbices à obtenção de re-embolso, direito que deveria ser assegurado nos moldes do art. 49 da Lei n. 8.078/1990, o qual prevê, por seu turno, que o arrependimento do consumidor, em até 7 (sete) dias, terá o condão de liberá-lo de uma contratação realizada fora do estabelecimento comercial do fornecedor. Sabe-se, neste particular, que os contratos de transporte aéreo de passageiros são firmados pela via eletrônica, nos respectivos sítios virtuais das companhias, sendo passíveis, até mesmo, de falhas quanto ao Direito à Informação, o que por si só já deveria militar em favor dos consumidores, conforme o Poder Judiciário vem reconhecendo para compras de passagens aéreas realizadas pela Internet. A exemplo disso, analisa-se o caso retratado em 1º Grau de Jurisdição no Processo n. 11403259640, oriundo da 7ª Vara Cível do Foro Central da Comarca de Porto Alegre, sob apreciação da Excelentíssima Senhora Juíza Carla Patrícia Boschetti Marcon Della Giustina, pelo portal institucional do Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul, publicizado em 29 de setembro de 2016²⁷².

Trata-se de reconhecimento de indenização no aporte de R\$ 10.000 (dez mil reais) por danos morais e ressarcimento dos custos relativos à passagem aérea no valor de R\$ 4.000,00 (quatro mil reais) para passageira que iria realizar curso de acupuntura em Medellín na Colômbia, deslocando-se desde Porto Alegre/RS até o destino final e vice-versa no ano de 2014. À vista disso, a cliente sofrera diversos dissabores perpetrados pela LATAM durante a sua volta ao Brasil, sendo-lhe recusado o embarque e fora até alvo da prática da venda-casada, na medida em que teve de adquirir dois novos bilhetes referentes a trechos integrais da viagem de regresso para si e para sua acompanhante, afora os prejuízos com deslocamento, mas, em transporte viário, às pressas, de Buenos Aires, na Argentina, até Porto Alegre, no Brasil, por falta de informações quanto às regras de imigração, dentre outros desrespeitos inimagináveis provocados pela intransigência e má-prestação do serviço pela companhia aérea internacional.

Igualmente, o Recurso Inominado julgado pela 2ª Turma Recursal dos Juizados Especiais Cíveis e Criminais do Distrito Federal, no processo RI 0701852-76.2015.8.07.0016, sob a relatoria do Excelentíssimo Senhor Desembargador Aiston

²⁷² Disponível em: <http://www1.tjrs.jus.br/site//imprensa/noticias/?idNoticia=343319> . Acesso em 31 ago. 2017.

Henrique de Souza, publicado no DJE em 05 de agosto de 2015²⁷³, informa que “a faculdade de desistir das compras fora do estabelecimento do fornecedor, prevista no art. 49 do CDC, aplica-se aos contratos de transporte aéreo de passageiros concluídos por intermédio da internet”, tendo sido assegurado ao consumidor o direito de arrependimento e o subsequente afastamento da multa contratual.

Acerca desta sanção jurídica, em Diálogo das Fontes com o Código Civil/2002, é possível concluir que a sua importância não deverá superar 5% (cinco por cento) do valor total da(s) passagem(ns) aérea(s), conforme a previsão do art. 740, *caput* e parágrafo terceiro, da Lei n. 10.406/2002, a qual deverá ser afastada, certamente, na hipótese de remarcação da passagem, como bem sedimentado, desta vez, pela 1ª Turma Recursal dos Juizados Especiais Cíveis e Criminais do Distrito Federal no julgamento da Apelação Cível, no processo ACJ 20131210058975 DF 0005897-50.2013.8.07.0012, sob a relatoria do Excelentíssimo Senhor Desembargador Luís Gustavo B. de Oliveira, publicado no DJE em 11 de março de 2015²⁷⁴, pois, se existe direito de arrependimento para o cancelamento, “mais razão há para afastar a imposição de multa pela simples remarcação de bilhete aéreo para a mesma classe tarifária e meses antes da viagem. De mais a mais, a cláusula contratual viola frontalmente o art. 740 do Código Civil”.

²⁷³ Disponível em: [https://pesquisajuris.tjdft.jus.br/IndexadorAcordaos-web/sistj?visaold=tjdf.sistj.acordaoeletronico.buscaindexada.apresentacao.VisaoBuscaAcordao&nomeDaPagina=buscaLivre2&buscaPorQuery=1&baseSelecionada=TURMAS_RECURSAIS&ramoJuridico=&baseDados=\[BASE_ACORDAOS,%20TURMAS_RECURSAIS\]&argumentoDePesquisa=&filtroSegredoDeJustica=false&desembargador=&indexacao=&tipoDeNumero=Processo&tipoDeRelator=TODOS&camposSelecionados=\[ESPELHO\]&numero=0701852-76.2015.8.07.0016&tipoDeData=DataPublicacao&dataFim=&dataInicio=&ementa=&orgaoJulgador=&filtroAcordaosPublicos=false&legislacao=&numeroDaPaginaAtual=1&quantidadeDeRegistros=20&totalHits=1](https://pesquisajuris.tjdft.jus.br/IndexadorAcordaos-web/sistj?visaold=tjdf.sistj.acordaoeletronico.buscaindexada.apresentacao.VisaoBuscaAcordao&nomeDaPagina=buscaLivre2&buscaPorQuery=1&baseSelecionada=TURMAS_RECURSAIS&ramoJuridico=&baseDados=[BASE_ACORDAOS,%20TURMAS_RECURSAIS]&argumentoDePesquisa=&filtroSegredoDeJustica=false&desembargador=&indexacao=&tipoDeNumero=Processo&tipoDeRelator=TODOS&camposSelecionados=[ESPELHO]&numero=0701852-76.2015.8.07.0016&tipoDeData=DataPublicacao&dataFim=&dataInicio=&ementa=&orgaoJulgador=&filtroAcordaosPublicos=false&legislacao=&numeroDaPaginaAtual=1&quantidadeDeRegistros=20&totalHits=1) e <https://tj-df.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/310560602/recurso-inominado-ri-7018527620158070016>. Acesso em: 31 ago. 2017.

²⁷⁴ Disponível em: [https://pesquisajuris.tjdft.jus.br/IndexadorAcordaos-web/sistj?visaold=tjdf.sistj.acordaoeletronico.buscaindexada.apresentacao.VisaoBuscaAcordao&nomeDaPagina=buscaLivre2&buscaPorQuery=1&baseSelecionada=TURMAS_RECURSAIS&ramoJuridico=&baseDados=\[BASE_ACORDAOS,%20TURMAS_RECURSAIS\]&argumentoDePesquisa=&filtroSegredoDeJustica=false&desembargador=&indexacao=&tipoDeNumero=Processo&tipoDeRelator=TODOS&camposSelecionados=\[ESPELHO\]&numero=&tipoDeData=DataPublicacao&dataFim=&dataInicio=&ementa=JUIZADOS%20ESPECIAIS.%20COMPETENCIA%20TERRITORIAL.%20RECONHECIMENTO%20DE%20OFICIO.%20INADEQUACAO.%20SUMULA%2033%20DO%20STJ.%20SENTENCA%20CASSADA.%20CAUSA%20MADURA.%20ART.%20515.%20S%203%20DO%20CPC.%20TRANSPORTE%20AEREO.%20CONSUMIDOR.%20CONTRATACAO%20FORA%20DO%20ESTABELECIMENTO%20COMERCIAL%20\(INTERNET\).%20REMARCACAO%20DE%20PASSAGEM.%20MULTA.%20DESCABIMENTO.%20CODIGO%20DE%20DEFESA%20DO%20CONSUMIDOR%20\(ART.%2049\)%20E%20CODIGO%20CIVIL%20\(ART.%20740\).%20PEDIDO%20INICIAL%20JULGADO%20OPROCEDENTE.&orgaoJulgador=&filtroAcordaosPublicos=false&legislacao=&numeroDaPaginaAtual=1&quantidadeDeRegistros=20&totalHits=1](https://pesquisajuris.tjdft.jus.br/IndexadorAcordaos-web/sistj?visaold=tjdf.sistj.acordaoeletronico.buscaindexada.apresentacao.VisaoBuscaAcordao&nomeDaPagina=buscaLivre2&buscaPorQuery=1&baseSelecionada=TURMAS_RECURSAIS&ramoJuridico=&baseDados=[BASE_ACORDAOS,%20TURMAS_RECURSAIS]&argumentoDePesquisa=&filtroSegredoDeJustica=false&desembargador=&indexacao=&tipoDeNumero=Processo&tipoDeRelator=TODOS&camposSelecionados=[ESPELHO]&numero=&tipoDeData=DataPublicacao&dataFim=&dataInicio=&ementa=JUIZADOS%20ESPECIAIS.%20COMPETENCIA%20TERRITORIAL.%20RECONHECIMENTO%20DE%20OFICIO.%20INADEQUACAO.%20SUMULA%2033%20DO%20STJ.%20SENTENCA%20CASSADA.%20CAUSA%20MADURA.%20ART.%20515.%20S%203%20DO%20CPC.%20TRANSPORTE%20AEREO.%20CONSUMIDOR.%20CONTRATACAO%20FORA%20DO%20ESTABELECIMENTO%20COMERCIAL%20(INTERNET).%20REMARCACAO%20DE%20PASSAGEM.%20MULTA.%20DESCABIMENTO.%20CODIGO%20DE%20DEFESA%20DO%20CONSUMIDOR%20(ART.%2049)%20E%20CODIGO%20CIVIL%20(ART.%20740).%20PEDIDO%20INICIAL%20JULGADO%20OPROCEDENTE.&orgaoJulgador=&filtroAcordaosPublicos=false&legislacao=&numeroDaPaginaAtual=1&quantidadeDeRegistros=20&totalHits=1) e <https://tj-df.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/173078377/apelacao-civel-do-juizado-especial-acj-20131210058975-df-0005897-5020138070012>. Acessos em: 31 ago. 2017.

Em paralelo, vale trazer à baila o Recurso Cível tombado sob n. 71005254941, oriundo da Segunda Turma Recursal Cível do Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul, sob a relatoria da Excelentíssima Senhora Desembargadora Vívian Cristina Angonese Spengler, publicado no DJE em 05 de maio de 2015²⁷⁵, versando sobre a cobrança de multas abusivas pelo cancelamento de 08 (oito) passagens promocionais, adquiridas para trechos entre Porto Alegre/RS e São Paulo/SP e vice-versa, perfazendo importâncias de, aproximadamente, 2/3 (dois terços) sobre o preço pago por cada uma das passagens aéreas. Desse modo, a Turma Recursal constatou a abusividade das multas, mesmo tendo sido o cancelamento realizado 15 (quinze) dias após a compra das passagens, porém, com antecedência mínima de 3 (três) meses da viagem, condenando a companhia a VRG Linhas Aéreas à devolução integral dos valores desembolsados pela consumidora. Alegou, assim, que a fornecedora teria tempo hábil para efetivar a venda das passagens canceladas a outros clientes, sendo imperioso impedir o seu enriquecimento sem causa, já que lucraria duas vezes caso a reparação integral não fosse concretizada à autora da demanda.

Percebe-se, então, que o direito ao re-embolso do consumidor não se confunde com o direito de cobrança de multa contratual da companhia aérea, a qual não poderá resultar em valor, amplamente, majorado ao ponto de ser equivalente ao preço integral das passagens, tampouco com “taxa de serviço” por cancelamento ou remarcação, cuja cobrança seria ilegal. Do mesmo modo, os atrasos e os cancelamentos dos voos são ocasionados, na maioria das vezes, por motivos que não podem ser suportados pelos consumidores, os quais também devem ter resguardados os seus direitos para desistências das compras virtuais de bilhetes em, pelo menos, 7 (sete) dias úteis, conforme o tratamento da Lei n. 8.078/1990.

No entanto, ainda existe muito desrespeito à condição de vulnerabilidade dos consumidores, existindo situações de cobranças de multas exorbitantes pelo cancelamento ou a remarcação das passagens em valores equivalentes ao próprio preço dos bilhetes pagos, o que é inconcebível, as quais podem ser ilustradas pelos

²⁷⁵Disponível em:

http://www.tjrs.jus.br/busca/search?q=&proxystylesheet=tjrs_index&getfields=*&entsp=a__politica-site&wc=200&wc_mc=1&oe=UTF-8&ie=UTF-8&ud=1&client=tjrs_index&filter=0&aba=juris&sort=date%3AD%3AS%3Ad1&as_qj=&site=ementario&as_epq=&as_oq=&as_eq=&requiredfields=ct%3A6.coj%3A66.crr%3A90.crr%3A493&partialfields=n%3A71005254941.%28s%3Acivel%29&as_q=inmeta%3Adj%3Adaterange%3A2015-04-29..+##main_res_juris . Acesso em: 31 ago. 2017.

casos dos passageiros da AVIANCA que lograram, respectivamente, apenas 5% (cinco por cento) de re-embolso pelos valores das passagens e acumularam insatisfação inexprimível pela cobrança de multa abusiva no valor de 90% (noventa por cento) do preço pago.

Tratam-se ambas de reclamações formuladas contra a companhia em 1º de setembro do corrente ano, nos respectivos de municípios de Maceió/AL e Florianópolis/SC, as quais não foram objeto, ainda, de solução, tendo como autoras pessoas consumidoras que mostraram ciência de seus direitos. Coincidentemente, enquanto a primeira era candidata do 92º Concurso de ingresso na carreira do Ministério Público do Estado de São Paulo²⁷⁶, usou argumentos calcados em normas da ANAC para se opor à cobrança abusiva, ao passo que a última alegou em sua defesa a proteção dos arts. 6º, IV, do Código de Defesa do Consumidor/1990 c/c ao art. 884 do Código Civil/2002²⁷⁷, partilhando da mesma indignação quanto à postura da companhia.

Nesta senda, o portal institucional do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios publicizou, em 14 de outubro de 2015²⁷⁸, emblemática decisão sob a relatoria do Excelentíssimo Senhor Desembargador Robson Barbosa de Azevedo, pela qual a 3ª Turma Recursal dos Juizados Especiais do Distrito Federal condenou, à época, a sociedade empresária TAM (hoje, LATAM) por unanimidade, negando provimento aos recursos da companhia contra sentença judicial que reconhecia abusividade em retenção de 50% (cinquenta por cento) do valor total da passagem promocional pago pelo consumidor. Ademais, ficou comprovada a violação aos deveres da Boa-Fé Objetiva, pois, a sociedade teria se comprometido a devolver o valor pago pelo passageiro com abatimento da multa cabível, mas não o fez, retendo patamar que contraria a própria disposição já citada do art. 740 do Código Civil/2002, *caput* e parágrafo terceiro, por ser cinco vezes superior ao valor daquela multa autorizado por lei.

²⁷⁶ Disponível em: https://www.reclameaqui.com.br/avianca/reembolso-de-apenas-5-do-valor-das-passagens_3N2dgNgebJAJ1GgE/. Acesso em: 02 set. 2017.

²⁷⁷ Disponível em: https://www.reclameaqui.com.br/avianca/multa-exorbitante_wVVo9YrFkm1xwKd9/. Acesso em: 02 set. 2017.

²⁷⁸ Disponível em: <http://www.tjdft.jus.br/institucional/imprensa/noticias/2015/outubro/empresa-aerea-e-condenada-por-abuso-em-taxa-de-cancelamento-e-dano-moral-1> e http://cache-internet.tjdft.jus.br/cgi-bin/tjcg1?NXTPGM=plhtml02&TitCabec=2%AA+Inst%E2ncia+%3E+Consulta+Processual&SELECAO=1&CHAVE=2015+04+1+000864-9&COMMAND=ok&ORIGEM=INTER&_authenticator=43b94e56df9181ef98af78cbea738738ab35ec43. Acesso em: 31 ago. 2017.

Além disso, foram reconhecidos os danos morais ao consumidor, pois, “a turma ressaltou que a atitude da ré em não efetuar o reembolso ao autor foi suficiente para gerar o abalo emocional”, traduzindo transtornos, desgastes, constrangimentos e abalo emocional, já que a TAM fora comunicada com antecedência acerca da necessidade de cancelamento do bilhete e o consumidor tivera de comparecer em dois momentos ao PROCON, buscando providências, sem que a companhia adimplisse sua obrigação, no entanto. Logo, não restou outra saída senão mover demanda judicial, tombada no processo n. ACJ 2015 04 1 000864-9 0000864-35.2015.807.0004²⁷⁹, no qual o Tribunal Recursal dos Juizados Especiais do Distrito Federal acabou promovendo a condenação da TAM em devolução de 90% (noventa por cento) da passagem cancelada e danos morais no montante de R\$ 4.000,00 (quatro mil reais) devidos ao consumidor.

Não obstante a excelência deste julgado, é forçoso reconhecer que o valor cobrado a título de multa contratual deveria ter sido congelado no patamar de 5% (cinco por cento), com a devida vênia, haja vista que a previsão do Código Civil – lei federal - é superior à do art. 7º, II, parágrafo primeiro, da Portaria n. 676/GC-5, de 13 de novembro de 2000 da ANAC, a qual autorizaria uma “taxa de serviço” de até 10% (dez por cento) do valor total do(s) bilhete(s) quando o consumidor não viajar dentro do seu prazo de validade e o re-embolso for reputado “uma conveniência do passageiro”²⁸⁰. Em segundo lugar, porque o re-embolso nestes casos não poderia ser considerado mera conveniência do consumidor, mas, em geral, uma necessidade real, até para combater o enriquecimento sem causa da fornecedora, sendo que a cobrança daquela “taxa de serviço” acaba tendo a mesma natureza de multa contratual. Esta já existe e está prevista pela Lei Cível/2002, implicando dupla punição, ou seja, mais uma vantagem pecuniária para o fornecedor, às expensas do consumidor (vedação pelo art. 39, V, Lei 8.078/1990).

Vale frisar que existem muitas reclamações neste contexto no portal de defesa dos consumidores “Reclame Aqui”, na medida em que as companhias aéreas efetuam, usualmente, a cobrança da aludida taxa de serviço, como no caso de

²⁷⁹Disponível em: http://cache-internet.tjdft.jus.br/cgi-bin/tjcgj1?NXTPGM=plhtml02&TitCabec=2%AA+Inst%E2ncia+%3E+Consulta+Processual&SELECAO=1&CHAVE=2015+04+1+000864-9&COMMAND=ok&ORIGEM=INTER&_authenticator=43b94e56df9181ef98af78cbea738738ab35ec43. Acesso em: 31 ago. 2017.

²⁸⁰Disponível em: <http://www.anac.gov.br/assuntos/passageiros/arquivos/port676gc5.pdf>. Acesso em: 31 ago. 2017.

cancelamento de passagem por consumidora ante a sociedade GOL, em 11 de julho de 2017²⁸¹, relatado no município de Belo Horizonte/MG, para voos de ida-e-volta entre Belo Horizonte/MG e Curitiba/PR, sem que os valores descontados tivessem sido discriminados, previamente, configurando, novamente, falha no Direito à Informação. Anteriormente, outra consumidora já havia enfrentado problemas no tocante à abusividade da taxa de cancelamento cobrada pela mesma companhia GOL, conforme reclamação formulada em 15 de maio de 2015²⁸², no município de Chapéco/SC. Segundo as informações, a consumidora somente faria jus a, apenas, R\$ 40,00 (quarenta reais) referentes à taxa de embarque, pois, não conseguira realizar o cancelamento via *chat online* da GOL (Protocolo n. 1505141034290) e soube que deveria pagar 100% (cem por cento) do preço da passagem em função da desistência, caso desejasse o re-embolso integral, mesmo tendo exercido o seu direito de arrependimento em 3 (três) dias após a compra, conforme o art. 49 do CDC/1990, e em torno de 60 (sessenta) dias antes da viagem programada.

4.1.2 Os atrasos e os cancelamentos injustificados de voos

Do mesmo modo, a compra de passagens com múltiplos destinos ou trechos também deveria preservar o equilíbrio contratual quando incidentes ocorrem, e o passageiro não consegue efetuar um dos deslocamentos previstos, até pelos próprios atrasos inerentes ao setor aéreo que implicam efeitos em cascata e impedem o consumidor de embarcar por razões alheias à sua vontade, seja também por retenções entre as conexões ou retirada das bagagens para novo despacho. Ao revés, é comum que as fornecedoras não demonstrem sequer condescendência e mínimo discernimento arrazoado, ainda, imputando ao consumidor a perda ou o cancelamento total dos demais trechos ou conexões seguintes ao prejudicado pelo não comparecimento, acompanhados da imposição das mesmas multas abusivas referidas pela não ocorrência do embarque.

Isso ocorreu com consumidora que embarcara de volta ao Brasil após período de férias nos Estados Unidos, com destino a Brasília e parando em escala no Estado de São Paulo, mas teve de enfrentar a longa espera de 1 (uma) hora

²⁸¹ Disponível em: https://www.reclameaqui.com.br/gol/cancelamento-reembolso-passagens-gol-taxa-abusiva_W5i74AlfStvIEDvk/ . Acesso em: 31 ago. 2017.

²⁸² Disponível em: https://www.reclameaqui.com.br/gol/cancelamento-reembolso-passagens-taxa-abusiva-da-gol-linhas-aereas_13045261/ . Acesso em: 31 ago. 2017.

somente para obter suas bagagens encontradas na turbulenta esteira dos voos advindos de Miami/USA, o que acabou resultando na perda do seu voo para Brasília sob o encerramento do embarque, conforme relato datado de 21 de abril de 2017²⁸³. Em contrapartida, a companhia informou que o tempo para resgate das bagagens e novo embarque da passageira era o suficiente, negando, como de praxe, a assunção de suas responsabilidades e transferindo-as a terceiros. Após muito argumentar, a consumidora que havia chegado à São Paulo por volta das 6 (seis) horas da manhã foi realocada em novo voo perto das 13 (treze) horas, aguardando no aeroporto durante, pelo menos, 6 (seis) horas sem qualquer ajuda material, denotando situações que estão à margem da legalidade e devem ser objeto de especial atenção dos fornecedores.

Outra pessoa consumidora registrou, em 1º de setembro do corrente ano²⁸⁴, no município de São Luís/MA, que tivera suas 03 (três) passagens canceladas sem qualquer explicação pela companhia AZUL, na iminência de viagem programada para o feriado nacional de 07 de setembro, mesmo tendo adquirido os bilhetes em 1º de junho de 2017. Havia parcelado, então, desde 03 (três) meses as passagens, quando recebeu, recentemente, fatura do cartão de crédito, devolvendo o valor integral pago ao argumento da suposta “divergência de dados” a apenas 06 (seis) dias da viagem, sem que qualquer contato tivesse, efetivamente, ocorrido entre as partes consumidora e fornecedora, durante todo o período. Enquanto isso, segundo reclamação datada de 31 de agosto de 2017²⁸⁵ no município de Goiânia/GO, a AZUL também teria sido a responsável pela perda de compromisso profissional de passageira por atraso de 1 (uma) hora, indo de Goiânia/GO a Porto Alegre/RS, resultando na perda da conexão em Belo Horizonte/MG para Congonhas/SP e na mudança da rota para Curitiba/PR, onde a passageira suportou novo atraso, sem qualquer direito a assistência material, pois, o atraso na sua viagem não teria ocorrido além das 04 (quatro) horas previstas, desconsiderando-se todo o tempo gasto, superior, em virtude da necessidade de deslocamento do Centro-Oeste à Região Sul do país.

²⁸³ Disponível em: <http://www.teoriadaviagem.com/atrasos-e-perda-de-voo-de-conexao-por-culpa-da-companhia-aerea-conheca-seus-direitos/>. Acesso em: 31 ago. 2017.

²⁸⁴ Disponível em: https://www.reclameaqui.com.br/azul/passagem-cancelada-sem-explicacao_mv_PvDKYPN5dOblo/. Acesso em: 02 set. 2017

²⁸⁵ Disponível em: https://www.reclameaqui.com.br/azul/atraso-de-voo-e-perda-de-compromisso-profissional_uMyLJjKWqHYc7uGv/. Acesso em: 02 set. 2017.

Quanto às supostas regras daquela companhia aérea, o buscador de passagens Decolar.com²⁸⁶ negou, recentemente, pedido de cancelamento de consumidor que adquirira trechos entre Rio de Janeiro/RJ e São Paulo/SP, sustentando que era a AZUL quem impunha a medida. No caso, o consumidor reclamou de ter esperado mais de 02 (duas) horas para ser atendido por telefone, até ser informado de que o prazo para cancelamento sem custos já havia sido expirado e, por isso, não poderia obter qualquer re-embolso dos valores pagos pela passagem, registrando a reclamação em 1º de setembro de 2017²⁸⁷ no município de Cachoeiras de Macacu/RJ.

Situação pior foi relatada por consumidor em 1º de setembro de 2017²⁸⁸ no município de Florianópolis/SC, o qual, juntamente a sua esposa e filha, menor de 02 (dois) anos de idade, tivera de esperar cerca de 8 (oito) horas por conta de atrasos em série, ocorridos no voo operado pela AZUL de Campinas/BR à Lisboa/PT, que acarretaram diversos prejuízos colaterais à família, compondo dissabores que, certamente, ultrapassam meros aborrecimentos de uma viagem comum. Assim, narrou que o deslocamento previsto da viagem seria de Florianópolis/BR à Barcelona/ES, realizando escalas em Campinas/BR e Lisboa/PT, mas suposta verificação da aeronave impedira o embarque dos passageiros pontualmente, quando todos eles já estavam enfileirados no portão. Vale frisar que a filha do casal necessitava tomar a sua mamadeira no momento da decolagem para evitar os impactos da pressurização sobre uma criança, menor de 02 (dois) anos de idade - reitere-se -, bem como fazer jus ao devido repouso após a alimentação, sendo que seus pais tinham em mente uma expectativa desse processo ser concomitante à decolagem.

Na sequência dos acontecimentos, ao conseguirem, finalmente, embarcar, o avião foi retido, porém, para novas inspeções e reinicialização do sistema pelos técnicos, atrasando, ainda mais, o voo e causando o primeiro problema quando a aeronave pode ser liberada tardiamente: a criança tivera de tomar nova mamadeira, mesmo contra sua vontade a fim de não sofrer tanto com a pressurização. Somado a isso, o atraso do voo repercutiria na perda da conexão em Lisboa/PT, como o

²⁸⁶ Disponível em: <https://www.decolar.com/> . Acesso em: 02 set. 2017.

²⁸⁷ Disponível em: https://www.reclameaqui.com.br/azul/nao-cumprimento-das-regras-de-cancelamento_sGm3fx_vAbbF-loz/ . Acesso em: 02 set. 2017.

²⁸⁸ Disponível em: https://www.reclameaqui.com.br/azul/atraso-de-8h-em-voo-internacional_5BoFbwwhVj-bxk0q/ . Acesso em: 02 set. 2017.

casal acabou descobrindo, depois, ao desembarcar em Portugal, tendo início um tormentoso “calvário”. Previsto para saída às 09 (nove) horas da manhã, a família foi realocada pela companhia TAP – parceira da AZUL no trecho internacional - apenas às 13h25min (treze horas e vinte e cinco minutos), tendo direito à alimentação e atendimento. Mesmo assim, sucede que o voo indicado pela TAP não decolou, e estavam todos em Lisboa/PT às 16h (dezesesseis horas) de um dia nada agradável.

Por conta disso, o consumidor argumentou com a Companhia e, depois de muita insistência, conforme o relato, conseguiu embarcar às 16h30min (dezesesseis horas e trinta minutos) num voo que aterrissara em Barcelona/ES duas horas depois, às 18h30min (dezoito horas e trinta minutos). Não obstante, no momento de buscar as bagagens, inclusive, em face de se estar viajando com uma criança pequena, não havia notícias do paradeiro destes itens, ao que os consumidores foram orientados a esperar pelo desembarque do voo, originalmente, previsto, que teria saído de Portugal às 13h25min (treze horas e vinte e cinco minutos), por sua vez, mas somente teria chegado, incrivelmente, às 17h30 (dezesete horas e trinta minutos) daquele dia.

No transcurso das horas, a TAP informou que as malas dos passageiros não estavam em Lisboa/PT, e já era 21h (vinte e uma horas), horário marcado para tomada de ônibus até a cidade de Tarragona/ES. Contudo, a família se encontrava desamparada, sequer sem fraldas, roupas ou leite para a filha menor, que já estava estressada pelo cansaço, sendo que todos portavam, apenas, vestimentas de inverno num verão de 30º C (trinta graus Celsius). Não sendo bastante, a esposa do passageiro deveria deslocar-se, no dia seguinte, para apresentar trabalho em congresso, com duração de 03 (três) dias, submetendo-se à viagem de trem por cerca de 6 (seis) horas, usando as mesmas roupas. As malas foram entregues somente no dia seguinte, embora danificadas, arcando a Companhia com os gastos emergenciais até a chegada dos pertences dos passageiros em 15 (quinze) dias.

Posteriormente no Brasil, ao ter com a AZUL sobre o atraso inicial que repercutiu nos cancelamentos e demais desprazeres da viagem, o consumidor não conseguiu, sequer, negociar a composição dos prejuízos pela má-prestação do serviço ante a companhia aérea, seja por meio de indenização em patamar justo ou concessão de outro voo grátis: re-execução do serviço viciado. Ao fim, o casal já desgastado acabou aceitando *vouchers*, em número de 02 (dois), no valor de 200

(duzentos) euros cada, a fim de evitar maiores transtornos, todavia, a AZUL não teria honrado com a sua palavra, deixando de enviá-los conforme o acerto.

Em nova reclamação, conseqüentemente, o passageiro soube, por preposto da companhia, que os aludidos *vouchers* não seriam enviados em única numeração, mas, estariam condicionados à utilização na mesma reserva, o que mostra novo descumprimento das tratativas já frustradas para além das expectativas legítimas do casal. Ademais, segundo as informações da reclamação, a utilização dos novos bilhetes deveria ocorrer, somente, sob as condições estipuladas, unilateralmente, pela fornecedora, como: a) não-cumulação; b) cobertura parcial de valores das passagens; c) prazo de 1 (um) ano; d) sujeição à disponibilidade de assentos; e) vedação à extensão ou renovação; f) incidência de outros valores como tarifas e tributos, etc. Portanto, o passageiro inconformado registrou nova reclamação, sem ter depositar qualquer credibilidade na companhia, a qual respondeu, categoricamente, indicando que o processo não havia sido finalizado pelo setor responsável, sendo impossível que outro setor interviesse até a sua conclusão, encerrando-se em definitivo as vias de comunicação.

4.1.3 A questão do traslado de bagagens

À vista do explanado, conclui-se que as bagagens, sempre, foram objetos de grandes controvérsias nas contratações de transporte aéreo, atraindo significativas discussões de ordem patrimonial ou extrapatrimonial, pois, “cada passageiro tem direito a transportar objetos pessoais, de utilização e disponibilidade própria, destinados a prover necessidades e objetivos imediatos da viagem”, como bem esclarece Arnaldo Rizzardo²⁸⁹. Igualmente, “a bagagem refere-se a tudo quanto o passageiro queira e possa levar a bordo, ou entregar à custódia do transportador, a fim de que haja o transporte simultâneo com o viajante”²⁹⁰, para Marco Fábio Morsello, diferenciando-se, assim, do mero transporte de cargas pela “circunstância inequívoca da consecução do transporte de bagagem, em caráter concomitante com a viagem realizada pelo passageiro”²⁹¹. Afinal, “desde o seu nascimento a aviação

²⁸⁹ RIZZARDO, Arnaldo. *Contratos*. Rio de Janeiro: Forense, 2009, p. 795.

²⁹⁰ MORSELLO, Marco Fábio. *Responsabilidade Civil no Transporte Aéreo*. São Paulo: Atlas, 2006, p. 210.

²⁹¹ MORSELLO, Marco Fábio. *Responsabilidade Civil no Transporte Aéreo*. São Paulo: Atlas, 2006, p.210.

comercial postulou (e recebeu) tratamento diferenciado pelo Direito”²⁹², segundo Antonio Herman de Vasconcellos e Benjamin.

Contudo, verifica-se que as companhias aéreas, nem sempre, procedem com o devido dever de cuidado destes pertences indispensáveis às necessidades dos passageiros, desconsiderando que “no controle das práticas comerciais e na proteção contratual (arts. 29 a 54), é consumidor do transporte aéreo todo aquele a elas exposto, independentemente de ser destinatário final ou não”²⁹³, conforme Antonio Herman Vasconcellos e Benjamin. Dessa maneira, são frequentes os incidentes de extravios, desaparecimentos, danificações ou perdas completas das bagagens transportadas pelas fornecedoras, os quais configuram vícios na prestação do serviço à luz do CDC/1990 (v.g., art. 25).

Neste sentido, consumidora dos serviços aéreos da LATAM formulou reclamação em 30 de agosto de 2017²⁹⁴ no município de São Paulo/SP, dando vazão a sua frustração quanto ao traslado de suas bagagens, desaparecidas, misteriosamente, e sem deixar rastros durante deslocamento de Roma/IT ao aeroporto de Guarulhos/SP, com conexão em Frankfurt/DE. Além de as suas duas malas não terem chegado ao Brasil, - provavelmente, por problemas ocorridos na conexão -, a falta de posicionamento concreto da companhia sobre o paradeiro das bagagens, deixara a consumidora, verdadeiramente, desolada, interrompendo tratamento médico por falta de medicamentos que compunham seus pertences, e impedida de presentear seus filhos após quase 1 (um) mês sem vê-los.

Igualmente, nova consumidora enfrentara problemas quanto à reparação dos estragos provocados em sua bagagem, que estivera sob a responsabilidade da companhia AVIANCA, uma vez que se deslocou de Guarulhos/SP ao Rio de Janeiro/RJ em 26 de julho do corrente ano. Passados mais de um mês, porém, como não houve qualquer sinal de providências, ela procurou o Portal “Reclame Aqui”, bastante inconformada, e registrou reclamação em 02 de setembro de 2017²⁹⁵ no município de Nova-Iguaçu/RJ. Esta situação também foi reproduzida por outra

²⁹²BENJAMIN, Antonio Herman de Vasconcellos e. O Transporte Aéreo, *Revista de Direito do Consumidor*, n 26, São Paulo:RT, abr-jun, 1998 p. 36.

²⁹³BENJAMIN, Antonio Herman de Vasconcellos e. O Transporte Aéreo, *Revista de Direito do Consumidor*, n 26, São Paulo:RT, abr-jun, 1998 p. 43.

²⁹⁴ Disponível em: https://www.reclameaqui.com.br/latam-airlines-tam/bagagem-desaparecida-misteriosamente_fYj32zEHeEDcOprf/. Acesso em: 02 set. 2017.

²⁹⁵ Disponível em: https://www.reclameaqui.com.br/avianca/bagagem-danificada_UgqngPjg6fzewxM/. Acesso em: 02 set. 2017.

pessoa consumidora, todavia, prejudicada desde novembro de 2016, a qual vinha se sentindo ludibriada pela aludida companhia até, pelo menos, 1º de setembro de 2017²⁹⁶, quando formulou reclamação no município de Bom Jesus dos Perdões/SP, em busca de providências.

Observam-se também dois julgados do Tribunal de Justiça de Santa Catarina reconhecendo os direitos dos consumidores e a subsequente fixação em danos morais e patrimoniais por extravios de bagagens provocadas pelas fornecedoras, cunhadas “concessionárias de serviço público”, para as quais pendia, ainda, a “inaplicabilidade da Convenção de Varsóvia”. Tratam-se das Apelações Cíveis tombadas sob os registros AC 20150850016 Capital 2015.085001-6²⁹⁷ e AC 20140080960 SC 2014.008096-0 (Acórdão)²⁹⁸, respectivamente, originárias da Segunda Câmara de Direito Público, sob relatoria do Excelentíssimo Senhor Desembargador Francisco Oliveira Neto, e Quinta Câmara de Direito Civil, sob relatoria do Excelentíssimo Senhor Desembargador, Henry Petry Junior.

Desse modo, é preciso que se imponham, de fato, obrigações às companhias aéreas, pois, “a responsabilidade imposta pelo CDC segue o princípio da reparação integral, tanto que o legislador preocupou-se em mencionar expressamente os danos ‘morais’ ou extrapatrimoniais”, segundo Cláudia Lima Marques²⁹⁹, sendo possível observar, por si só, a incompatibilidade da aplicação da Convenção de Varsóvia ou da Convenção de Montréal quanto à tarifação dos danos sofridos pela perda ou o extravio das bagagens. Portanto, para aquela autora, “a reparação devida é limitada ao dano sofrido (patrimonial ou extrapatrimonial), mas a responsabilidade é teoricamente ilimitada”, porque a obrigação de natureza contratual ou extracontratual projetará sobre determinada companhia aérea – agente econômico - a sombra da responsabilidade.

Igualmente, “o Código de Defesa do Consumidor, como lei mais nova, afasta a aplicação da Convenção de Varsóvia e do Código Brasileiro de Aeronáutica nos

²⁹⁶ Disponível em: https://www.reclameaqui.com.br/avianca/danos-na-bagagem_41oVi98ha9Tx7f2k/ Acesso em: 02 set. 2017.

²⁹⁷ Disponível em: <https://tj-sc.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/322757063/apelacao-civel-ac-20150850016-capital-2015085001-6?ref=juris-tabs> . Acesso em: 02 set. 2017.

²⁹⁸ Disponível em: <https://tj-sc.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/24991778/apelacao-civel-ac-20140080960-sc-2014008096-0-acordao-tjsc?ref=juris-tabs> . Acesso em: 02 set. 2017.

²⁹⁹ MARQUES, Cláudia Lima. A Responsabilidade do Transportador Aéreo pelo Fato do Serviço e o Código de Defesa do Consumidor. Antinomia entre Norma do CDC e de Leis Especiais. *Revista de Direito do Consumidor*, n. 3, São Paulo: RT, set-dez, 1992, p 187.

casos de antinomia³⁰⁰, a qual seria, ainda, inexistente segundo Antonio Herman Vasconcellos e Benjamin pelo fato de os últimos diplomas também não versarem sobre as patologias que se manifestam, corriqueiramente, no setor aéreo brasileiro: as cláusulas e práticas abusivas, *v.g.*, *overbooking*, extravio de bagagens, cancelamentos e atrasos de voos, etc., além da cobrança de dívidas e a própria publicidade enganosa ou abusiva. Além disso, é, plenamente, cabível a reparação por danos morais pela retenção, perda, destruição, avaria ou qualquer atraso no transporte aéreo de bagagens, mesmo diante da tentativa de limitação da responsabilidade do transportador com base nos diplomas internacionais retromencionados, nas palavras de Marco Fábio Morsello, porque “inexiste, com fulcro na força normativa da Constituição e na interpretação da lei conforme àquela, vedação da inclusão de dano moral no mesmo pedido de ressarcimento”³⁰¹, até pela incidência do enunciado sumular n. 37 do Egrégio Superior Tribunal de Justiça³⁰².

Não obstante, é preciso destacar lamentável posicionamento do Plenário Supremo Tribunal Federal, por maioria de votos no julgamento conjunto do Recurso Extraordinário (RE) 636331³⁰³ e do RE com agravo (ARE) 766618³⁰⁴, publicados em 02 de junho de 2017, amplamente noticiado pelos meios de comunicação³⁰⁵, sob relatoria do Excelentíssimo Senhor Ministro Gilmar Mendes, segundo o qual decidiu-se pela inaplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor/1990 (Lei n. 8.078/1990) para bagagens e prazos prescricionais referentes ao ajuizamento de demandas em virtude da má-prestação dos serviços aéreos nessas relações de consumo. O julgado que fere o Princípio do Retrocesso Social apoiou-se na previsão

³⁰⁰ BENJAMIN, Antonio Herman Vasconcellos e. O Transporte Aéreo, *Revista de Direito do Consumidor*, n 26, São Paulo:RT, abr-jun, 1998, p. 43-44.

³⁰¹MORSELLO, Marco Fábio. *Responsabilidade Civil no Transporte Aéreo*. São Paulo: Atlas, 2006, p.216.

³⁰²Disponível em: http://www.stj.jus.br/docs_internet/VerbetesSTJ_asc.pdf . Acesso em: 02 set. 2017.

³⁰³ Disponível em: <http://www.stf.jus.br/portal/processo/verProcessoAndamento.asp?numero=636331&classe=RE&origem=AP&recurso=0&tipoJulgamento=M> . Acesso em: 02 set. 2017.

³⁰⁴ Disponível em: <http://www.stf.jus.br/portal/processo/verProcessoAndamento.asp?numero=766618&classe=ARE&origem=AP&recurso=0&tipoJulgamento=M> . Acesso em: 02 set. 2017.

³⁰⁵ Disponível em: <http://www.stf.jus.br/portal/cms/verNoticiaDetalhe.asp?idConteudo=344530>; http://www.em.com.br/app/noticia/economia/2017/05/26/internas_economia,871946/decisao-do-stf-abre-brecha-para-cias-aereas-se-livrarem-de-punicao.shtml ; <http://www.migalhas.com.br/Quentes/17,MI259439,21048-STF+Indenizacao+por+extravio+de+bagagem+e+regulada+por+convencao;> <http://g1.globo.com/politica/noticia/regra-internacional-prevalece-sobre-codigo-do-consumidor-em-voos-para-exterior-diz-stf.ghtml>; <http://www.conjur.com.br/2017-mai-25/cdc-nao-regular-relacao-entre-passageiros-aereas-estrangeiras> . Acessos em: 02 set. 2017.

do art. 178 da Constituição Federal da República, segundo a qual “a lei disporá sobre a ordenação dos transportes aéreo, aquático e terrestre, devendo, quanto à ordenação do transporte internacional, observar os acordos firmados pela União, atendido o princípio da reciprocidade”, reservando a matéria, tão somente, para a regência das Convenções de Varsóvia e Montréal, em detrimento dos consumidores tutelados pela Constituição da República de 1988 (arts. 5º, inciso XXXII; 170, V; CF/1988 c/c art. 48 do ADCT).

Por via de consequência, o Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor – IDEC – reprovou, em acertada nota publicada em 26 de maio do ano vigente, a decisão da Corte Constitucional deste País, alertando para o enfraquecimento do CDC/1990, uma vez que passam a ser seguidos os valores pré-fixados, internacionalmente, para indenizações materiais³⁰⁶ no traslado das bagagens e ajuizamento das demandas necessárias³⁰⁷, sendo obrigado o consumidor a estabelecer contrato de seguro caso transporte valores maiores ao teto limite da indenização, em nítido atropelo dos arts. 6º, inciso VI, e 27, da Lei n. 8.078/1990. Resta, assim, esperar que essa nefasta decisão seja objeto de questionamentos e revisão no futuro, uma vez que, nos votos dos vencidos Excelentíssimos Senhores Ministros Celso de Mello e Marco Aurélio, ficou claro que os dois casos em apreço envolvem empresas de transporte aéreo internacional de passageiros - Air Canada e Air France -, as quais desempenham atividades, irremediavelmente, qualificadas como prestação de serviços. Com toda razão, estes Eminentíssimos Julgadores frisaram, à presença de relações jurídicas de consumo no setor aéreo, importantes posicionamentos, pelos quais aplicar-se-ia o CDC/1990, diploma supralegal e superveniente em superposição às mencionadas Convenções estrangeiras.

4.1.4. Do precário atendimento ao consumidor

³⁰⁶ “No caso de indenização por perda, furto ou extravio de bagagem agora vale a limitação de 1.000 DES (Direito Especial de Saque, cotação para hoje R\$ 4,5061). O Idec orienta que caso o consumidor entenda que carrega em sua bagagem valor superior a R\$ 4.561 deverá fazer a Declaração Especial de Valor, uma espécie de seguro, para garantir a indenização plena.” Disponível em: <https://www.idec.org.br/idec-na-imprensa/idec-critica-decisao-do-stf-sobre-extravio-de-bagagem> . Acesso em: 02 set. 2017.

³⁰⁷ “A regra internacional defende também que o cliente tem um prazo de dois anos para entrar com uma ação judicial de reparação de danos decorrentes de voo internacional. O CDC, por sua vez, prevê um prazo de 5 anos a partir do conhecimento do dano e de sua autoria”. Disponível em: <https://www.idec.org.br/idec-na-imprensa/idec-critica-decisao-do-stf-sobre-extravio-de-bagagem> . Acesso em: 02 set. 2017.

A partir das problemáticas evidenciadas, nota-se que as companhias aéreas também estão inaptas à resolução dos eventos danosos classificados pelo gênero das práticas comerciais abusivas, sequer dispondo de prepostos preparados para o atendimento das demandas dos consumidores em muitas situações. Percebe-se a falta de diligência somada a falhas basilares nos Postulados da Informação e Boa-Fé Objetiva, ocasionando a prevalência de interesses econômicos sobre a assistência dirigida às demandas consumeristas com suas especificidades. É o caso dos consumidores noivos que terão de ingressar demanda judicial contra as companhias GOL e AZUL em virtude de atendimento precário durante a viagem, originalmente, prevista de Campina Grande/PB a Guarulhos/SP, mediante conexão em Recife/PE, conforme relato datado de 18 de agosto de 2017³⁰⁸, no município de São Paulo/SP.

Houve, primeiramente, falta com a verdade, na medida em que a aeronave não estava em condições de voo, talvez, por um problema mecânico, mas, os passageiros foram obrigados a esperar muito tempo, até terem conhecimento do real motivo que retardou a decolagem, sendo transferidos da AZUL para avião da GOL. Em seguida, ao serem remanejados, receberam novas etiquetas de preposta da última Companhia, para controle e resgate de suas duas malas no destino final, as quais já haviam sido distribuídas para a esteira de embarque pela primeira fornecedora, levando os consumidores ao pagamento de novas taxas de embarque.

Ao questionarem, no entanto, se a funcionária efetuaria as devidas trocas das etiquetas das bagagens diante da situação incômoda, por 03 (três) vezes, os passageiros obtiveram respostas afirmativas e procederam rumo ao embarque, agora, para o Rio de Janeiro/RJ com destino a Guarulhos/SP. Por fim, ao desembarcarem neste destino, foram surpreendidos com a notícia de que suas bagagens não haviam sido transportadas naquele voo, sendo que ninguém sabia explicar, exatamente, onde se encontravam até a data da reclamação, levando os consumidores a arcarem com o ônus da aquisição de vestimentas para um deles, além do dissabor da perda dos seus pertences, a desinformação, o atraso e o atendimento indiferente das atendentes.

Outras situações surreais também acometeram direitos de passageiros, ambas registradas no município de São Paulo/SP, desta vez, por parte da sociedade

³⁰⁸ Disponível em: https://www.reclameaqui.com.br/azul/transfereencia-para-gol-e-extravio-de-mala_w02KFm7UORLsJIXm/. Acesso em: 02 set. 2017.

LATAM, quando, v.g., um atendente da companhia teria solicitado, sem autorização do consumidor, um resgate de 32.000 (trinta e duas mil) milhas, diretamente, da conta do passageiro, o qual intentara, sem êxito, resolver o problema com a operadora do programa de milhagem - porque teria havido transferência da responsabilidade para a LATAM -, e acabou recorrendo ao portal “Reclame Aqui” em 30 de agosto de 2017³⁰⁹. Acerca do mesmo tema, outra experiência desagradável fora relatada por consumidor em 1º de setembro de 2017³¹⁰, levando-o a crer que a referida companhia não estava creditando os pontos prometidos aos seus clientes por força de seu difundido programa de milhagem. A pessoa consumidora teria viajado, então, do Brasil para Londres/UK, mas, tanto na ida, quanto na volta, havia solicitado da atendente que fizesse a devida inclusão dos pontos ou milhas, os quais foram confirmados como legítimos, de direito, mas acabaram não sendo registrados. Portanto, a reclamação demonstra a insatisfação perante o atendimento, realizado de modo a dificultar até a inclusão daqueles bônus, ludibriando o consumidor.

No quesito surpresa da recepção e atendimento, a companhia AVIANCA foi responsável tanto pelo adiantamento de voo, quanto pelo embarço do embarque de outro passageiro, de acordo com reclamações formuladas, respectivamente, em 02 de setembro de 2017³¹¹, no município de Fortaleza/CE, e 31 de agosto do ano vigente³¹², no município de Cáceres/MT. Em relação à primeira ocorrência, o consumidor fora impedido de voar por causa da intransigência da atendente, quem, supostamente, teria dado por encerrado o embarque, mesmo dentro do tempo hábil de 40 (quarenta) minutos prévios assegurados, e acabou reputando que o passageiro estava atrasado.

Assim, o tempo perdido, na discussão, foi o suficiente para se efetivar o embarque dos demais passageiros e a decolagem do avião, tendo o consumidor até ouvido, de outro agente, através dos equipamentos de comunicação internos da Companhia, que, caso a atendente tivesse transmitido a sua chegada em cerca de 02 (dois) minutos, o embarque daquele consumidor teria sido possível. Não restou outra saída senão comprar nova passagem, sendo apenas devolvido valor referente

³⁰⁹ Disponível em: https://www.reclameaqui.com.br/latam-airlines-tam/fui-pela-latam__jmriCFzPK-Fer4F/. Acesso em: 02 set. 2017.

³¹⁰ Disponível em: https://www.reclameaqui.com.br/latam-airlines-tam/pontos-nao-creditados-no-programa-de-milhagem_GN3DfgBjrOSMzYp1/. Acesso em: 02 set 2017.

³¹¹ Disponível em: https://www.reclameaqui.com.br/avianca/cia-adiantou-voo_AMCSHF1SNmVvDPtp/. Acesso em: 02 set. 2017.

³¹² Disponível em: https://www.reclameaqui.com.br/avianca/impedido-de-voar-por-suposto-atraso_X8vHin96u6e0RoMr/. Acesso em: 02 set. 2017.

à taxa de embarque e busca dos prejuízos judicialmente. Já no tocante à última situação conexa, o consumidor retratou que foi impedido de embarcar de Curitiba/MT à zona de Guarulhos/SP por ter comparecido às 19h (dezenove horas), sendo que o voo decolaria 45 (quarenta e cinco minutos) depois. Inconformado, ele e outros clientes da companhia AVIANCA foram obrigados a adquirir novas passagens para São Paulo, revelando uma dimensão coletiva subjacente às problemáticas das passagens aéreas.

Nessa esteira, outros consumidores também encontraram óbices à obtenção de um atendimento decente por contato telefônico, sempre, se indispondo e experimentando aborrecimentos diversos. Trata-se de consumidor que buscara a remarcação de uma passagem aérea, tendo de aguardar cerca de 3 (três) horas para ver solucionado o seu problema. Narrou em reclamação datada de 1º de setembro de 2017³¹³ no município de São Paulo/SP, que, após 45 (quarenta e cinco) minutos de ligação, teve seu contato interrompido no momento de efetuar o pagamento. Então, ligara novamente, mas, fora transferido com 10 (dez) minutos de espera, e a ligação foi perdida. Ao tentar remarcar pelo *website* da companhia LATAM, também não houve êxito, e, quando, finalmente, conseguiu atendimento pelo telefone, o atendente informou que não havia mais disponibilidade de assentos para o voo desejado depois de passados 30 (trinta) minutos. Por “sorte”, alguns problemas teriam ocorrido no sistema informatizado da Companhia e, com ajuda do gerente, o atendente conseguira realizar a remarcação da viagem, após quase 2 (duas) horas.

Nota-se, assim, um atendimento precário, seja por meio de respostas vagas ou sem explicações palpáveis, ou por total desrespeito aos passageiros, conforme se vê na reclamação contra a AZUL, datada de 10 de abril de 2017³¹⁴, no município do Rio de Janeiro/RJ, que foi respondida pela Companhia e replicada pela consumidora. Trata-se de situação ocorrida no itinerário Porto Seguro/BA - Rio de Janeiro/RJ, quando dois passageiros tinham voo programado para as 5h15min (cinco horas e quinze minutos) e previsão de chegada às 6h50 (seis horas e cinquenta minutos), a fim de que pudessem comparecer em compromisso profissional às 09 (nove) horas da manhã. Por conseguinte, realizaram deslocamento de Trancoso/BA, às 2h (duas

³¹³ Disponível em: https://www.reclameaqui.com.br/latam-airlines-tam/total-despreparo-para-atuar-no-ramo_h74stKdh9_xfmpC/. Acesso em: 02 set. 2017.

³¹⁴ Disponível em: https://www.reclameaqui.com.br/azul/falta-de-respeito-e-mau-atendimento_dgLfsSFXJPOeDr80/. Acesso em: 02 set. 2017.

horas da manhã), rumo à Porto Seguro/BA e teriam aguardado o embarque do seu voo até às 5h30 (cinco horas e trinta minutos), quando receberam a notícia de que a aeronave estava quebrada.

Malgrado a grande decepção, os consumidores também tinham percebido que várias pessoas com *check-in* para o mesmo voo haviam sido chamadas para embarque em momentos diferentes, de modo que cerca de 20 (vinte) passageiros da AZUL haviam sobrado, dentre os quais, eles se encontravam. Em seguida, ao ter com a funcionária da companhia, foram tratados com descaso em palavras e gestos, vindo a saber que a realocação se deu por ordem de prioridade legal e posse do cartão fidelidade da fornecedora. Assim, não restou outra saída, senão, esperar por 09 (nove) horas até conseguirem embarcar de fato - desde a chegada ao aeroporto durante a madrugada -, sendo realocados em voo da GOL e não podendo comparecer à reunião de negócios no destino final por conta do atraso e do atendimento inadequado. Vale dizer que as normas editadas pela competente autarquia reguladora poderiam coibir essas tristes situações entre companhia e passageiros, pois, de fato, “[...] a norma objetiva a proteção não só do mais fraco no relacionamento negocial, como também busca, com base no princípio da vulnerabilidade, evitar que o relacionamento como um todo possa ser vulnerado de modo a extingui-lo”³¹⁵ segundo Paulo Valério Dal Pai Moraes.

Por fim, ressalte-se problema ocasionado perante a LATAM, registrado em 31 de agosto de 2017³¹⁶ no município de Florianópolis/SC, quando consumidor adquiriu passagem e tentara fazer jus ao desconto promocional para aquisição do “novo direito” à franquia de bagagens, mas, a operação terminou sendo interrompida por erro do sistema eletrônico da fornecedora. Por isso, mesmo obtendo a confirmação da compra via E-Mail, o redirecionamento do *website* acusava um problema, o qual também foi advertido pela operadora do crédito mediante mensagem com valor pago a maior, referente àquela compra. Devido ao avançar da hora, o consumidor não conseguiu contato telefônico com a fornecedora naquela noite, mas, somente no dia seguinte, quando soube, por um atendente, que deveria ter resolvido a questão da

³¹⁵MORAES, Paulo Valério Dal Pai. *Código de defesa do consumidor: o princípio da vulnerabilidade no contrato, na publicidade, nas demais práticas comerciais. Interpretação sistemática do direito*. 3. ed., rev., atual. e ampl. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2009, p. 110-111.

³¹⁶ Disponível em: https://www.reclameaqui.com.br/latam-airlines-tam/empresa-nao-assume-seu-erro_alD3GTnQT8TLda--/. Acesso em: 02 set 2017.

diferença dos valores na noite anterior, isentando a companhia de qualquer responsabilidade e imputando-a ao consumidor prejudicado.

4.1.5 A prática do *overbooking*

Acerca do *overbooking*, vocábulo de origem inglesa, diversas considerações podem ser feitas, compondo um “tema de inequívoca relevância no transporte aéreo, na medida em que, utilizado frequentemente por transportadores, gera inúmeros problemas junto a passageiros [...]”³¹⁷, de acordo com Marco Fábio Morsello. Ao desvendar o seu significado, o autor também traduz que ele é demarcado na “aceitação pelo transportador de reservas para determinado voo em quantidade superior à capacidade da aeronave destinada para tanto”³¹⁸, levando à preterição de passageiros em prol de outros, na maioria das vezes, sem a fixação de critérios arrazoados ou respeito à oferta, identificada por Vidal Serrano Nunes Júnior e Yolanda Alves Pinto Serrano de Matos como “um convite à contratação [...], veiculado por diversos meios [...]”³¹⁹.

A prática do *overbooking* foi até assentada em inédita Convenção Coletiva de Consumo Nacional, aos 11 dias do mês de setembro do ano de 2000, firmada na Secretaria de Justiça do Estado de São Paulo/SP, presentes, à época, todas as companhias de transporte aéreo operantes, representadas por meio de seu sindicato ao lado dos órgãos e entidades de defesa do consumidor, como a BRASILCON e o IDEC, segundo lembrança nítida de Cláudia Lima Marques, graças à “aplicação do CDC, com suas linhas de boa-fé, informação e proteção da confiança do consumidor”³²⁰, tendo proporcionado diretrizes a partir do Termo de Compromisso³²¹

³¹⁷MORSELLO, Marco Fábio. *Responsabilidade Civil no Transporte Aéreo*. São Paulo: Atlas, 2006, p.181

³¹⁸MORSELLO, Marco Fábio. *Responsabilidade Civil no Transporte Aéreo*. São Paulo: Atlas, 2006, p.181

³¹⁹NUNES JÚNIOR, Vidal Serrano; MATOS, Yolanda Alves Pinto Serrano de. *Código de defesa do consumidor interpretado*. 5. ed. São Paulo: Verbatim, 2011, p. 167.

³²⁰MARQUES, Cláudia Lima. *Contratos no Código de Defesa do Consumidor: o novo regime das relações contratuais*. 5. ed. rev., atual. e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2006, p. 464.

³²¹“TERMO DE COMPROMISSO. Aos onze dias do mês de setembro do ano de dois mil, na Secretaria da Justiça do Estado de São Paulo, com sede no Pátio do Colégio, nº 1 48 - 1º andar - Centro, na Cidade de São Paulo, Estado de São Paulo, de um lado o Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor - DPDC (Secretaria de Direito Econômico -SDE, Ministério da Justiça); o Departamento de Aviação Civil - DAC,(Comando da Aeronáutica, Ministério da Defesa); o Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor - IDEC; a Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor do Estado de São Paulo - PROCON; o Instituto Brasileiro de Política e Direito do Consumidor - BRASILCON, e de outro o Sindicato Nacional das Empresas Aeroviárias SNEA e as transportadoras

que mudou os rumos da atividade econômica no Brasil. Ademais, a autora destaca valiosos precedentes da jurisprudência sobre o *overbooking*, materializados nos REsp 488715/SP e 481931/MA, ambos do Egrégio Superior Tribunal de Justiça, sob a relatoria do Excelentíssimo Senhor Ministro Ruy Rosado de Aguiar, para quem, “no momento em que alguém adquire o bilhete da passagem, está também conquistando um direito de usar um certo lugar”³²², o qual não pode ser, estrategicamente, revendido pelas fornecedoras sem que o serviço se esgote pelo uso do seu passageiro titular. Não é à toa que os bilhetes são pessoais e, portanto, intransferíveis.

Dessa maneira, segundo os realces de Cláudia Lima Marques, “essa prática tinha sido identificada pela jurisprudência como violadora dos direitos do consumidor e punível com perdas e danos (morais e materiais) tendo como leading case o julgamento dos Embargos Infringentes n. 247/98 na Apelação Cível n. 7.019/97, oriunda do Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro, sob relatoria da Excelentíssima Senhora Desembargadora Maria Inês da Penha Gaspar, em 18 de novembro de 1998. Conforme fora demonstrado, a Convenção de Varsóvia não teve sua aplicação reconhecida ao caso, caracterizada a ofensa de cunho extrapatrimonial no acórdão majoritário em virtude da duplicidade da reserva de vagas – *overbooking*. Teve lugar a aplicação do CDC/1990, com respaldo da sua fonte constitucional, capaz de dotá-lo de primazia sobre as normas internacionais que não refletiam o tratamento mais adequado à matéria, possibilitando que o passageiro fizesse jus à indenização tanto após ter sido constringido a desembarcar, quanto pelo fato de o avião ter prosseguido viagem levando sua família.

Nos últimos anos, a prática comercial vem sendo rechaçada também por Tribunais de Justiça do País, como o paulista ao condenar a GOL a indenizar quatro

aéreas filiadas, e a Junta de Representantes das Companhias Aéreas Internacionais do Brasil - JURCAIB, todos devidamente representados, e considerando: - Que o "overbooking" reclama a atuação conjunta dos órgãos públicos, dos transportadores aéreos e entidades de defesa do consumidor no sentido de evitá-lo; e ainda - A necessidade de estabelecer regras para a compensação em situações de "overbooking"; - A necessidade de oferecer alternativas ao passageiro preterido para embarque; - A necessidade de uniformizar, entre as transportadoras aéreas, o modo de composição com os passageiros optantes; Decidem CELEBRAR o presente TERMO DE COMPROMISSO, mediante as Cláusulas e condições abaixo [...].”

Disponível em: <http://www.buscalegis.ufsc.br/revistas/files/anexos/24656-24658-1-PB.pdf>. Acesso em: 02 set. 2017.

³²² AGUIAR JÚNIOR, Ruy Rosado de. Contrato de Transporte de Pessoas e o Novo Código Civil. In: PEREIRA, Antônio Celso Alves; MELLO, Carlos Renato Duvivier de Albuquerque (Org). *Estudos em homenagem a Carlos Alberto Menezes Direito*. Rio de Janeiro: Renovar, 2003, p. 617-633.

peças da mesma família nas importâncias de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) - para cada um - por danos morais e R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais) em função dos danos patrimoniais, no julgamento da Apelação n. 0001146-94.2013.8.26.0269, sob a relatoria do Excelentíssimo Senhor Desembargador Flávio Cunha da Silva, publicado no DJE em 04 de fevereiro de 2014³²³. Já o Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios julgou a Apelação Cível tombada sob o registro APC n. 20150110095730, sob a relatoria do Excelentíssimo Senhor Desembargador Gilberto Pereira de Oliveira, publicada no DJE em 05 de novembro de 2015³²⁴, contra a TAM (hoje LATAM), ressaltando a falha e o descaso quanto ao repasse das informações aos consumidores.

O Tribunal de Justiça catarinense também acolheu a procedência dos pedidos de casal, vítima de *overbooking*, quando este estava em lua-de-mel no balneário de Cancún/MX, no julgamento da Apelação Cível n. 2013.023219-5, sob a relatoria do Excelentíssimo Senhor Desembargador Jorge Luiz de Borba, publicizada pela Sala de Imprensa do Poder Judiciário de Santa Catarina em 19 de fevereiro de 2016³²⁵, majorando o valor arbitrado na condenação à soma de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) para cada passageiro. Por fim, o Tribunal de Justiça carioca julgou favorável aos consumidores a Apelação Cível n. 0235320-37.2014.8.19.0001 contra a AIR FRANCE, sob a relatoria da Excelentíssima Senhora Desembargadora Marianna Fux, com julgamento em 22 de março de 2017³²⁶, concluindo-se que a identificação objetiva do *overbooking* é suficiente para a responsabilização das companhias aéreas ao desafiarem, frontalmente, os postulados da Lei n. 8.078/1990.

³²³ Disponível em: http://esaj.tjsp.jus.br/cjsg/getArquivo.do?conversationId=&cdAcordao=7315806&cdForo=0&uuidCaptha=sajcaptcha_2ca8955b69d14102a18af018143792eb&vICaptcha=vvy&novoVICaptcha=. Acesso em: 02 set 2017.

³²⁴ Disponível em: <https://cache-internet.tjdft.jus.br/cgi-bin/tjcg1?NXTPGM=plhtml02&MGWLPN=SERVIDOR1&submit=ok&SELECAO=1&CHAVE=20150110095730&ORIGEM=INTER>. Acesso em: 02 set .2017.

³²⁵ Disponível em: http://portal.tjsc.jus.br/web/sala-de-imprensa/-/casal-vitima-de-overbooking-apos-lua-de-mel-em-cancun-sera-indenizado-em-r-20-mil?redirect=http%3A%2F%2Fportal.tjsc.jus.br%2Fweb%2Fsala-de-imprensa%2Fnoticias%3Fp_p_id%3D101_INSTANCE_3dhclc9H4ihA%26p_p_lifecycle%3D0%26p_p_state%3Dnormal%26p_p_mode%3Dview%26p_p_col_id%3Dcolumn-1%26p_p_col_pos%3D2%26p_p_col_count%3D4. Acesso em: 02 set. 2017.

³²⁶ Disponível em: <http://www4.tjrj.jus.br/ejud/ConsultaProcesso.aspx?N=201300149622> e http://www.tjrj.jus.br/documents/10136/31308/responsabilidade_civil_empresas_aereas_overbooking1.pdf?=10. Acesso em: 02 set. 2017.

4.2 A DERIVADA PROTEÇÃO DA LEI N. 8.078/1990 CONTRA CLÁUSULAS ABUSIVAS

Nesta senda, é possível afirmar que as práticas abusivas se alastraram à medida que o fenômeno do consumismo evoluiu na sociedade contemporânea, apresentando-se nas sociedades capitalistas sob novas vestes. Conseqüentemente, o resultado direto dessas grandes transformações foi a massificação das contratações no campo das operações empresariais, agora, dotadas de maior complexidade técnica, admitindo-se a modalidade adesiva. Igualmente, Cláudia Lima Marques antecipa que “não é raro, portanto, que os contratos de massa contenham cláusulas que garantam vantagens unilaterais para o fornecedor que as elaborou, diminuindo os seus deveres em relação ao consumidor”³²⁷.

Essa problemática, contudo, não escapou do Código de Defesa do Consumidor/1990, ao consagrar, a partir do seu art. 51, valioso arcabouço a serviço dos direitos dos consumidores, já que “o instrumento técnico de maior importância em matéria de proteção contratual [...] é a possibilidade de controle do conteúdo do contrato e o regime de nulidade de cláusulas contratuais consideradas abusivas”³²⁸, nos dizeres de Bruno Miragem. Em alusão, vale frisar que se trata também de poder indispensável conferido ao magistrado nos processos judiciais que versem sobre relações de consumo, “sempre que verificar a existência de desequilíbrio na posição das partes no contrato de consumo”³²⁹, podendo agir de ofício, pois, para Nelson Nery Júnior, é um poder-dever reconhecer e declarar abusiva determinada cláusula que afronte os postulados do Microssistema Consumerista Brasileiro, como a Boa-Fé Objetiva, impondo-se a sanção da nulidade absoluta.

Analogamente, Cláudia Lima Marques também se guia por esse importante corolário das relações de consumo, uma vez que tanto “a abusividade nas cláusulas é violação de um dever de conduta (anexo, acessório ou principal) imposto pela boa-fé ou é autorização contratual para que viole a boa-fé objetiva”³³⁰ da mesma forma, o

³²⁷ MARQUES, Cláudia Lima. *Contratos no Código de Defesa do Consumidor: o novo regime das relações contratuais*. 5. ed. rev., atual. e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2006, p. 159.

³²⁸ MIRAGEM, Bruno. *Curso de direito do consumidor*. 5. ed. rev. atual. e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2014, p. 334.

³²⁹ NERY JUNIOR, Nelson. Da Proteção Contratual. In: GRINOVER, Ada Pellegrini et al. *Código Brasileiro de Defesa do Consumidor Comentado pelos Autores do Anteprojeto*. 9. ed., atual e ampl. Rio de Janeiro: Forense, 2007, p. 573.

³³⁰ MARQUES, Cláudia Lima. *Contratos no Código de Defesa do Consumidor: o novo regime das relações contratuais*. 5. ed. rev., atual. e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2006, p. 921.

que permite estruturar eficiente proteção do consumidor ante as práticas e as cláusulas abusivas em ambas as hipóteses. Afinal, “em relação à proteção contratual do consumidor, o magistrado tanto pode invalidar a cláusula abusiva como realizar a modificação de seu conteúdo”³³¹, para Leonardo Roscoe e Bessa, transmitindo, em coro, que o CDC/1990 reservara às cláusulas abusivas a sanção da nulidade de pleno direito, quando esta não puder conviver com o restante das disposições contratuais.

Ademais, “deve-se compreender o art. 39 do CDC como em um diálogo de complementaridade em relação ao art. 51 da mesma norma. Deve haver um diálogo das fontes entre as normas da própria Lei Consumerista”³³², segundo Flávio Tartuce e Daniel Amorim Assumpção Neves, pensamento convergente para os demais autores retromencionados, já preconizado por Cláudia Lima Marques. Ao observar os novos tempos, a autora também atestou que “a evolução jurisprudencial em matéria de combate às cláusulas abusivas, no Brasil, em face dos ditames da boa-fé e equilíbrio do CDC, foi das mais admiráveis”³³³, vitória celebrada já que as normas de proteção ao consumidor são de ordem pública e se revestem de robusto interesse social, fruto da oxigenação que a Lei n. 8.078/1990 trouxe para o campo das relações privadas ao dialogar com as normas Código Civil de 2002 após a Constituição da República de 1988.

Por isso, a proteção contra as cláusulas abusivas conferidas pelo Código de 1990 não se esgota no *caput*, incisos e parágrafos do seu art. 51, compondo um rol de caráter aberto, o que é marcado, na norma, pela locução final “entre outras”, reforçando que essas exemplificações apenas podem ser somadas a diversas outras ocorrências nocivas aos direitos dos consumidores. Além disso, “cumpre destacar que a caracterização de qualquer cláusula abusiva, nos termos da sistemática adotada pelo Código de Defesa do Consumidor, independe da análise subjetiva da conduta do fornecedor”³³⁴, segundo posicionamento bem assentado de Leonardo Roscoe e Bessa. Desse modo, é próprio do Microsistema Consumerista que os fornecedores assumam responsabilidades, objetivamente, pelos danos

³³¹ BENJAMIN, Antônio Herman; MARQUES, Cláudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe. *Manual de direito do consumidor*. 6. ed., rev., atual. e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2014, p. 393.

³³² TARTUCE, Flávio; NEVES, Daniel Amorim Assumpção. *Manual de direito do consumidor: direito material e processual*. 4. ed., rev., atual. e ampl. São Paulo: Método, 2015, p. 396.

³³³ MARQUES, Cláudia Lima. *Contratos no Código de Defesa do Consumidor: o novo regime das relações contratuais*. 5. ed. rev., atual. e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2006, p. 921.

³³⁴ BENJAMIN, Antônio Herman; MARQUES, Cláudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe. *Manual de direito do consumidor*. 6. ed., rev., atual. e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2014, p. 390.

causados aos consumidores, verificados, v.g., através da inserção de cláusulas cujos efeitos importem em vantagens, onerosamente, excessivas para os fornecedores; sejam incompatíveis com a Boa-Fé, a Equidade; limitem, reduzam ou eliminem a obrigação de indenizar (art. 51, incisos I e IV, CDC/1990).

Em paralelo, Cláudia Lima Marques também sustenta que o surgimento dos novos tipos contratuais acabou sendo oportuno (e até incentivou) a inclusão de práticas ditas abusivas no bojo daqueles instrumentos³³⁵, compondo um arsenal de cláusulas contrárias aos direitos dos consumidores, as quais foram aperfeiçoadas e corporificadas nos contratos ao longo do tempo, recebendo o predicado de “abusivas”. Significam condutas que podem ser detectadas com facilidade, estejam presentes em contratos de locação de veículos automotores, empréstimos bancários, planos de saúde, etc., ou nos contratos de transporte aéreo de passageiros, os quais são redigidos pelas companhias atuantes no setor, sociedades empresárias para todos os fins. Portanto, Cláudia Lima Marques salienta que “a elaboração prévia e unilateral, pelos fornecedores, das cláusulas dos contratos possibilita aos empresários direcionar o conteúdo de suas futuras relações contratuais com os consumidores como melhor lhes convém”³³⁶, o que nem, sempre, se coaduna com o Microsistema Consumerista Brasileiro, para não se render a generalizações, afirmando-se que essas prerrogativas da Autonomia Privada, sempre, esbarram - quando não inviabilizam - os direitos dos consumidores.

“As cláusulas contratuais assim elaboradas não têm, portanto, como objetivo realizar o justo equilíbrio nas obrigações das partes – ao contrário, destinam-se a reforçar a posição econômica e jurídica”³³⁷ do mais forte na relação de consumo, o responsável por redigi-las, em mais uma contribuição precisa de Cláudia Lima Marques. Devem ser hostilizadas, porque a sua permanência implicará perdas de garantias fundamentais, trazendo o falso equilíbrio contratual, “independentemente da formulação de qualquer pedido na ação ajuizada pelo consumidor ou até mesmo quando o consumidor figurar como réu”³³⁸, conforme Leonardo Roscoe e Bessa. A título de exemplificação, Cláudia Lima Marques exprime que, “em 1983, o Tribunal

³³⁵MARQUES, Cláudia Lima. *Contratos no Código de Defesa do Consumidor: o novo regime das relações contratuais*. 5. ed. rev., atual. e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2006, p. 898-890.

³³⁶MARQUES, Cláudia Lima. *Contratos no Código de Defesa do Consumidor: o novo regime das relações contratuais*. 5. ed. rev., atual. e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2006, p. 159.

³³⁷MARQUES, Cláudia Lima. *Contratos no Código de Defesa do Consumidor: o novo regime das relações contratuais*. 5. ed. rev., atual. e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2006, p. 159.

³³⁸BENJAMIN, Antônio Herman; MARQUES, Cláudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe. *Manual de direito do consumidor*. 6. ed. ver. atual. e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2014, p. 392.

Federal Alemão (BGH) declarou seis cláusulas presentes no contrato oferecido pela Lufthansa para voos internacionais como abusivas e, portanto, proibidas [...]”³³⁹, ordenando que fossem inutilizadas. Assim, tem-se com Cristiano Heineck Schmitt que “o controle das cláusulas abusivas destina-se a concretizar os ditames legais voltados para a garantia da harmonia nas relações de consumo e para a proteção do consumidor a fim de ‘(...) conter o excessivo poder econômico da empresa [...]”³⁴⁰ e proteger os consumidores, os mais vulneráveis naquelas relações jurídicas contratuais celebradas nos moldes de uma sociedade massificada.

4.3 O REGIME DA PROTEÇÃO CONTRATUAL CONSUMERISTA IGUALMENTE APLICÁVEL AO TRANSPORTE AÉREO

De acordo com o enunciado n. 369 do CJK/STJ³⁴¹, aprovado na IV Jornada de Direito Civil, “[.] quando o contrato de transporte constituir uma relação de consumo, aplicam-se as normas do Código de Defesa do Consumidor que forem mais benéficas a este”. Esse esclarecimento é reiterado, porque já presente em capítulo anterior, onde se defendeu a incidência do Direito das Relações de Consumo àqueles contratos do setor aéreo. Todavia, torna-se necessário para que não parem dúvidas, em definitivo, acerca da aplicação do Código de Defesa do Consumidor/1990 aos contratos de transporte, inclusive, diante da previsão do art. 732 da Lei n. 10.406/2002 – Código Civil – segundo a qual “aos contratos de transporte, em geral, são aplicáveis, quando couber, desde que não contrariem as disposições deste Código, os preceitos constantes da legislação especial e de tratados e convenções internacionais”.

Dessarte, a última previsão cível em comento poderia levar, remotamente, a algumas incertezas quanto à aplicação das normas consumeristas aos contratos de transporte aéreo de passageiros, objetos de estudo pelo presente trabalho, impedindo, ainda que, em partes, fosse atraída a respectiva matéria do CDC/1990 para tais relações jurídicas entabuladas entre passageiros e transportadores. No entanto, “diante do preceito constante no art. 732 do Código Civil, teleologicamente

³³⁹MARQUES, Claudia Lima. A Responsabilidade do Transportador Aéreo pelo Fato do Serviço e o Código de Defesa do Consumidor. Antinomia entre Norma do CDC e de Leis Especiais. *Revista de Direito do Consumidor*, n. 3, São Paulo: RT, set-dez, 1992, p 178.

³⁴⁰SCHMITT, Cristiano Heineck. *Cláusulas abusivas nas relações de consumo*. 2. ed., rev., atual e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2008, p. 158.

³⁴¹ Disponível em: <http://www.cjf.jus.br/enunciados/enunciado/493> . Acesso em: 31 ago 2017.

e em uma visão constitucional de unidade do sistema [...]”, tratar-se-ia, em respeito ao mesmo enunciado n. 369 do CJF/STJ, aprovado na IV Jornada de Direito Civil, de interpretação equivocada e digna de retificação aquela capaz de excluir dos aludidos contratos de consumo a merecida proteção contratual oferecida pelo CDC/1990, seja contra as práticas e cláusulas abusivas, seja para além do contrato de adesão, atravessando as próprias normas de interpretação dos negócios jurídicos pautados em relações de consumo.

Desse modo, é cabível a incidência plena da Lei n. 8.078/1990 aos contratos de transporte aéreo de passageiros, uma vez configurada a existência de relação de consumo, sobretudo, nestas modalidades adesivas de contratações, o que contribui para que usuários deste serviço estejam protegidos mediante todas as repercussões jurídicas advindas do conceito de “consumidor”, já explorado previamente, em face de um “fornecedor”. “Sendo assim, por suas características e originalidade, tanto a interpretação dos contratos de adesão (controle formal), quanto o controle do conteúdo da equidade dos contratos de adesão mereceram especial atenção dos doutrinadores”, conforme Cláudia Lima Marques³⁴².

A partir disso, decorrem, naturalmente, todas as prerrogativas conferidas pelo Microsistema Consumerista, como a proteção contra: a) vendas-casadas de acomodação, locação de veículos ou outros serviços somados à aquisição do voo; b) vantagens, onerosamente, excessivas imputadas como multas e outras cobranças arbitrárias; c) elevação sem justa causa de preços das passagens ou serviços aéreos. Em contrapartida, há que se preservar: o d) direito a informações claras, repassadas com eficiência e presteza sobre atrasos e cancelamentos de voos; e) dados do serviço corretos e estimativas de viagens precisas; f) as garantias legais cabíveis; g) a proteção contra limitações ou tarifações das indenizações por extravio ou perda de bagagens ou contra a subtração de responsabilidades da companhia e transferência para terceiros, prática abusivas que foram agrupadas e analisadas nos tópicos anteriores.

Ademais, as normas contidas, especialmente, nos arts. 46 a 50 do CDC/1990 também merecem ser realçadas para os contratos de transporte aéreo de passageiros, conjugadas ao art. 54 da mesma Lei n. 8.078/1990, uma vez que definem preceitos básicos, como a interpretação contratual em favor do consumidor

³⁴² MARQUES, Claudia Lima. *Contratos no Código de Defesa do Consumidor: o novo regime das relações contratuais*. 5. ed. rev., atual. e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2006, p. 77.

(art. 47, CDC/1990) e a necessidade de informação prévia, sem a qual os consumidores não serão obrigados acerca do conteúdo do negócio jurídico (art. 46, CDC/1990). No caso de contratos de adesão como os de transporte aéreo de passageiros, também é indiscutível que o cuidado na redação e a elaboração das suas cláusulas contribuirá para a defesa dos consumidores, afinal, não deverão ser redigidos de modo que as suas disposições dificultem a compreensão do alcance e/ou o sentido do que está expresso (art. 46, CDC/1990).

Deve-se enfatizar que os escritos particulares, recibos, pré-contratos e outros instrumentos semelhantes também vincularão o fornecedor (art. 48, CDC/1990), o qual nunca poderá obstruir a garantia legal oferecida ao consumidor (art. 50, CDC/1990), sendo nula qualquer disposição em sentido contrário. Por fim, saliente-se que, em matéria contratual, há necessidade de, sempre, esclarecer quais são as limitações propostas e acarretam danos aos direitos dos consumidores, as quais subordinarão a Autonomia Privada, impondo-se, sobretudo, mediante termos claros, caracteres ostensivos e legíveis (art. 54, parágrafos terceiro e quarto), pois, somente terão lugar quando não ofenderem as relações de consumo.

5. A RESOLUÇÃO N. 400 DA AGÊNCIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL – ANAC - EM FACE DOS PROBLEMAS INVESTIGADOS E OS DIREITOS DOS CONSUMIDORES

A Agência Nacional de Aviação Civil – ANAC – editou a Resolução n. 400, datada de 13 de dezembro de 2016, dispondo sobre as Condições Gerais do Transporte Aéreo de Passageiros (CGTA), seja doméstico ou internacional³⁴³, ao longo de 45 (quarenta e cinco) artigos. Segundo informações disponibilizadas para livre consulta no sítio eletrônico da aludida Autarquia Federal, a aprovação das CGTA transcorreu após cinco anos de intensos debates sobre o tema, tendo sido oportunizado à sociedade civil que se manifestasse, mediante suas instituições representativas, em audiências e consultas públicas, dentre as quais podem ser destacadas as entidades de defesa do consumidor³⁴⁴.

Desse modo, a Resolução n. 400 da ANAC poderia ser entendida como uma tentativa de corresponder aos anseios dos consumidores, usuários do transporte aéreo brasileiro imprimindo maior regulamentação para as suas contratações, inclusive, em prol da segurança jurídica. Este serviço compreende, por sua vez, desde os contratos de transporte aéreo propriamente ditos - sejam de coisas ou passageiros (e firmados virtualmente) - até o complexo que abrange a infraestrutura aeroportuária do país, a qual comporta o trânsito ininterrupto de passageiros, bagagens e mercadorias em aeronaves de procedência nacional ou estrangeira.

De fato, o ano de 2007 havia estabelecido um novo marco para as contratações de transporte aéreo, seja no tocante aos passageiros, as bagagens ou as mercadorias, objetos de contratos disciplinados pelo Direito Brasileiro e, no presente, consolidados por meio da Resolução n. 400 da ANAC de 2016. Neste sentido, a partir de 14 de março do ano de 2017, passaram a valer normas que, supostamente, “aproximam o Brasil das práticas realizadas neste segmento econômico na maior parte do mundo”, além de contribuírem para a ampliação do “acesso ao transporte aéreo e a diversificação dos serviços oferecidos ao

³⁴³BRASIL, Resolução n. 400/2016. Condições Gerais do Transporte Aéreo de Passageiros (CGTA). Disponível em: http://www.anac.gov.br/assuntos/legislacao/legislacao-1/resolucoes/resolucoes-2016/resolucao-no-400-13-12-2016/@@display-file/arquivo_norma/RA2016-0400%20-%20Retificada.pdf. Acesso em: 08 set. 2017.

³⁴⁴ Disponível em: <http://www.transportes.gov.br/aviacaoparatodos/> Acesso em: 1º ago. 2017.

consumidor”³⁴⁵, dentre os quais, destaca-se, obviamente, o transporte de passageiros e suas bagagens, permeados de controvérsias e repercussões jurídicas.

Esse novo olhar dirigido para a aviação civil também seria, segundo as informações oficiais do Governo, o responsável pela abertura de maior concorrência e menores preços praticados entre as companhias de transporte aéreo que operam no país, possibilitando maiores vantagens, conseqüentemente, aos consumidores, conforme posicionamento emitido pela ANAC. Assim, foram sentidas diversas mudanças, as quais teriam o propósito de definir novos direitos e deveres para aqueles polos contratuais já identificados, protagonistas do transporte aéreo. Essas novidades podem ser diferenciadas tomando-se como referencial o momento de ocorrência do voo, o que permite extrair três conjuntos de normas, a saber: a) aquelas de incidência anterior ao embarque; b) seguidas pelas normas aplicáveis durante o deslocamento ou trânsito aéreo, até as c) últimas que disciplinam o encerramento da contratação.

No que concerne às primeiras, podem ser realçadas mudanças quanto: a) as informações prévias sobre a oferta do voo; b) a chance de correção do nome, equivocadamente, informado na passagem aérea; c) as regras sobre a quebra contratual e as penalidades pelo cancelamento prévio; d) o direito de desistência da compra da passagem; e) as realizações de alterações programadas pela transportadora; f) as novas disposições sobre a franquia de bagagens; g) as especificidades sobre os documentos exigidos para o embarque de passageiros. Essas normas podem ser encontradas no Capítulo I da Resolução n. 400 da ANAC, sendo informadas do seu art. 2º ao 13, subdivididos em seções em número de cinco.

Já no que diz respeito às intermediárias, as quais têm lugar durante o vôo, merecem destaque: a) as normas sobre os procedimentos para declarações especiais de valores de bagagens; b) a vedação de cancelamento automático do trecho de retorno em certas situações; c) a possibilidade de compensação financeira em caso de negativa de embarque/preterição, inclusive, por *overbooking*; d) a assistência material em caso de atrasos e cancelamentos de vôos; e) a estipulação de prazos para re-embolso. Essas normas corresponderão aos arts. 16 ao 29 do Capítulo II da Resolução n. 400 da ANAC, trazendo à baila temas que dizem

³⁴⁵ Disponível em: <http://www.anac.gov.br/noticias/2017/atencao-passageiros-fiquem-atentos-sobre-as-novas-regras-do-transporte-aereo> Acesso em: 1º ago 2017

respeito à execução do contrato de transporte aéreo, sendo subdivididos também em seções em número de cinco.

Finalmente, no que se relaciona às obrigações posteriores ao contrato de transporte aéreo, quando do seu cumprimento final, é necessário ressaltar as providências em caso de dano, violações ou extravio de bagagens e o atendimento ao consumidor nestas hipóteses, sobretudo, para a contabilização dos registros das ocorrências e aferição por parte do Poder Público (ANAC, *v.g.*) daqueles serviços prestados. Tratam-se, em geral, de mudanças que já estão em pleno vigor e serão objeto de considerações adiante, referidas nas normas que vão do art. 32 ao 39 do Capítulo III da Resolução n. 400 da ANAC, na medida em que as normas contidas nos arts. 40 a 45 consistem em disposições finais e transitórias.

Contudo, é preciso alertar que, em 14 de dezembro de 2016, a Proposta de Decreto Legislativo PDS 89/2016 foi aprovada no Senado Federal, tendo o fito de sustar, ainda que parcialmente, a Resolução n. 400 da ANAC no que tange a desregulamentação da franquia de bagagem³⁴⁶, deliberação que ainda não ocorreu. Apesar disso, enquanto o Decreto Legislativo não for apreciado pela Câmara, a Resolução n. 400 da ANAC continuará emitindo seus efeitos para as contratações realizadas desde 14 de março de 2017 no segmento aéreo, sendo preservada a sua eficácia para os demais artigos que não foram objeto de críticas legislativas e revogam, inclusive, disposições de resoluções pretéritas da mesma ANAC. Destaca-se, no entanto, a previsão do art. 40 da multicitada Resolução, pelo qual o fornecedor, leia-se, “o transportador deverá assegurar o cumprimento desta norma por seus prepostos”.

5.1 CONSIDERAÇÕES PRELIMINARES ACERCA DAS NORMAS DA RESOLUÇÃO N. 400 DA ANAC E A INCIDÊNCIA DA LEI 8.078/1990

O Capítulo I da Resolução n. 400 da ANAC elenca as obrigações prévias à execução do contrato de transporte aéreo, estipulando que o fornecedor (transportador) “poderá determinar o preço a ser pago por seus serviços, bem como suas regras aplicáveis, nos termos da regulamentação expedida pela ANAC” (art. 2º), tendo dado seguimento ao art. 1º que enuncia, para todos os efeitos jurídicos, ser a

³⁴⁶Disponível em: <http://www.transportes.gov.br/aviacaoparatodos/> Acesso em: 1º ago 2017

Resolução n. 400 da ANAC o diploma responsável pelo estabelecimento das “condições gerais aplicáveis ao transporte aéreo regular de passageiros, doméstico e internacional”. Por conseguinte, a combinação de ambos os artigos permite alcançar a compreensão de que a União tentou disciplinar as contratações do segmento aéreo brasileiro, mediante a Resolução n. 400, mas acabou autorizando também, nos termos do próprio instrumento normativo, que o fornecedor tenha grande autonomia no assentamento do regime jurídico privado para essa atividade econômica.

. Devido à delegação de serviço público à iniciativa privada, por meio de concessão pública em licitações na modalidade concorrência para o setor aéreo, federal, percebe-se que caberia, então, aos fornecedores interessados a fixação dos preços básicos e as regras aplicáveis para o contrato de transporte aéreo. Assim, sendo este fruto da Autonomia Privada, conforme já exposto alhures, vale frisar que tais custos, ainda, serão acrescidos, naturalmente, por taxas aeroportuárias que variam se o vôo é nacional ou internacional, além dos demais encargos que, usualmente, são repassados ao consumidor pelo preço da passagem, não sendo assumidos pelo fornecedor. Portanto, é, igualmente, aferível que o contrato de transporte aéreo já será, de antemão, um negócio jurídico dispendioso, uma vez que embute diversos custos, sendo que a maior parte deles é deixada ao alvedrio do fornecedor, o qual também poderá estabelecer as regras aplicáveis ao serviço, como informa o art. 2º da Resolução n. 400 da ANAC, não podendo deixar de ser mencionada a elaboração dos contratos de transporte, unilateralmente, e a submissão do consumidor àqueles termos e condições adesivos.

Nesta senda, mesmo que já se identifique também em tal análise, a ressalva de obediência, por parte dos transportadores (fornecedores), às normas editadas pela ANAC, condicionando as atividades dessas pessoas como informa o parágrafo único do art. 2º, coexiste problema grave quando se verifica que a legislação, ainda, está aquém do esperado em termos de proteção consumerista, deixando de evoluir em muitos aspectos, o que permitirá a manutenção de situações abusivas ou irregulares como a cobrança de multas em valores exorbitantes, a tarifação de valores para indenizações no voo ou o desaparecimento de bagagens após o desembarque, durante ou após o deslocamento, pela falta de controle efetivo ou pessoal apto a supervisionar a saída das esteiras de bagagens dos aeroportos.

Em que pese a concessão de amplos poderes aos fornecedores, na prática, a Resolução n. 400 da ANAC poderia ter sido mais firme em termos da proteção consumerista, já que observa, dentre outros diplomas, a Lei n. 8.078/1990. Ao lado disso, é preciso reconhecer que existem também avanços como a preocupação demonstrada com a veiculação da informação clara e precisa sobre os serviços oferecidos aos consumidores, presente na disposição do parágrafo único do art. 2º, daquela Resolução. Essa assertiva se coaduna, inclusive, com o preço das passagens, fator que levará o passageiro a adquirir ou não o seu bilhete e, conseqüentemente, possibilitará que ele possa usufruir do serviço de transporte aéreo, sendo importante marco a ser perseguido, a fim de se prezar pela imediata e fácil compreensão das respectivas regras e condições aplicáveis ao contrato.

Este aspecto é louvável, porque contempla, em verdade, um dos corolários do Direito das Relações de Consumo, o Direito à Informação, que será aprofundado posteriormente, logo, poderia despertar a sensação de que, malgrado a Resolução n. 400 da ANAC conferisse grandes poderes à autonomia privada para estipulação de preços para o serviço de transporte aéreo, v.g., bem como suas regras aplicáveis, deve ser, em sua completude, um instrumento a serviço dos consumidores. Dessa maneira, estaria atendendo os postulados da Lei n. 8.078/1990, como o Direito à Informação e a proteção aos contratos de consumo, pressupondo um equilíbrio pelo qual se observará a harmonia das relações de consumo, e todos terão ganhos coletivos.

Ledo engano, pois, essa visão afigura-se um tanto idílica no presente momento, aproximando-se de um ideal, ainda, distante, quando não se observam mudanças práticas sensíveis nas contratações do transporte aéreo, ainda, permeada de diversos problemas ocasionados pelas principais práticas e cláusulas abusivas já estudadas. Justifica-se, assim, tal conclusão pelo fato de algumas normas da multicitada Resolução n. 400 da ANAC, na verdade, parecerem, propositadamente, desconectadas do Microsistema Consumerista Brasileiro, o qual fora edificado sobre a base constitucional de 1988 que gerou a Lei n. 8.078/1990 – o Código de Defesa do Consumidor – como se sabe.

Ao lado disso, outras normas de vanguarda poderiam ter sido previstas para frear situações abusivas, explicitamente, ou trazer regulação do que, ainda, remanesce à margem da lei, como, v.g., a unificação das medidas adotadas para dimensionamento das bagagens pelas companhias, evitando a recusa desses itens

momentos antes do embarque por não se estarem, supostamente, conformes ou a cobrança de valores elevados por cada quilo excedente na hipótese de obrigatoriedade de despacho daquela bagagem desconforme. Ademais, as operações de embarque e desembarque deveriam melhor serem supervisionadas, a fim de se garantir que todos os passageiros tenham acesso aos seus pertences e procedam com segurança e celeridade à aeronave ou aos terminais, oferecendo-se, igualmente, serviços de traslado quando o passageiro é idoso, deficiente ou será levado a percorrer grandes distâncias até o seu destino por conta da própria infraestrutura aeroportuária, ainda no aeroporto, sem comprometimento de seu horário de voo.

Destarte, por serem, aparentemente, contrárias ou mesmo indiferentes aos princípios das relações de consumo, algumas das disposições daquela Resolução em comento acabam resguardando interesses, nitidamente, econômicos, ao passo em que vão enfraquecendo a proteção contratual e legal dos consumidores, em prol das companhias e transportadores em geral do setor aéreo. Neste particular, a Resolução n. 400 da ANAC teria surgido, inclusive, com o objetivo de proporcionar maiores vantagens para quem viajasse sem tantas bagagens, logo, sem a necessidade do despacho, v.g., já que este seria o principal dos fatores responsáveis pelo encarecimento do preço da passagem, porém, as novas normas sedimentadas pela aludida Resolução não parecem proporcionar um ganho real coletivo para os denominados “passageiros de trânsito livre” (portadores apenas de bagagens-de-mão), uma vez que as diferenças praticadas entre os preços das passagens com direito a bagagem despachada e sem são irrisórios, sendo, ao revés, maior vantagem quando o passageiro contrata a opção pelo despacho de bagagem, levando-a consigo, além da usual bagagem-de-mão que lhe é de direito, inerente.

Por isso, se a Resolução n. 400 da ANAC gravou a importância do respeito ao Direito à Informação dentre outros parcos incrementos em prol do consumidor, por outro lado, acabou retirando a proteção de outras matérias ou deixou de regular outras importantes controvérsias, as quais não poderiam ficar ao bem-pleazer da Autonomia Privada, pois, obviamente, os fornecedores atuam com superioridade técnica, econômica e jurídica no Mercado de Consumo, podendo ditar suas normas contratuais, as quais terão interesse público ao versarem sobre contratações no setor de transporte aéreo. São exemplos as disposições acerca do cancelamento ou remarcação de passagens; a possibilidade da prática do *overbooking*; o tratamento

dispensado às bagagens dos passageiros, e, por fim, o próprio atendimento dirigido aos passageiros, leiam-se, consumidores, compondo os próximos tópicos desta análise.

5.1.1 Normas sobre o cancelamento ou remarcação de passagens e suas cobranças arbitrárias derivadas

O art. 3º da Resolução n. 400 da ANAC abriu brechas para que o fornecedor pudesse oferecer opções de passagens cujos valores cobrados a título de multa ultrapassam o patamar máximo de 5% (cinco por cento) do preço total, segundo a hipótese de re-embolso ou remarcação existente, contanto que ofereça, pelo menos, uma opção de passagem aérea que preserve o teor do art. 740, *caput* e parágrafo terceiro, do Código Civil/2002. Essa possibilidade acaba favorecendo o enriquecimento sem causa da companhia aérea, além de não considerar as situações reais que levaram o passageiro a remarcar ou solicitar o cancelamento de sua passagem, as quais podem ser provadas, excluindo-se as multas exorbitantes, ordinariamente, imputadas ou facilitando as tentativas de composição dos prejuízos, seja por novas alternativas de passagens (créditos para o consumidor) ou efetivo reembolso. Tudo deverá ocorrer de acordo com o Princípio da Boa-Fé Objetiva, haja vista que a presunção de boa-fé decorre do ordenamento jurídico, impondo a investigação de cada situação específica que acarretou o cancelamento ou a remarcação, ônus dos interessados em cooperação.

Entrementes, a norma cível referida é clara ao prever que a comunicação eficaz ao fornecedor somada à chance de renegociação da passagem adquirida elidem a eventual negativa de rescisão do contrato de transporte aéreo, contrária aos interesses dos consumidores, o que leva a concluir que a Resolução n. 400 da ANAC deveria ter investido no sentido desta interpretação. Não bastam, *v.g.*, as ressalvas do art. 11 e 29 indicadas também por meio do seu art. 3º, ora, examinado, afinal, tratam-se, em verdade, de restrições aos direitos dos consumidores disfarçadas de garantias e terminam autorizando que as companhias retenham vantagens exageradas em prejuízo dos consumidores. Tome-se como exemplo o parágrafo único do seu art. 18, fomentando a cobrança de multas dos consumidores pelo simples descumprimento de qualquer um dos “requisitos à execução do

contrato de transporte” listados nos incisos do artigo, mesmo a não-obtenção de um visto correto de entrada no estrangeiro.

Enquanto o art. 11 da Resolução n. 400 da ANAC estabelece que a desistência sem ônus é “direito” que assiste a todo e qualquer passageiro, condiciona-o ao prazo para exercício de 24 (vinte e quatro) horas contadas do recebimento do comprovante, que pode ser entendido como o comprovante de compra entregue via E-Mail ou, ainda, o próprio bilhete gerado que atesta a viagem em nome do passageiro. Obviamente, os motivos que levam uma pessoa a cancelar ou remarcar a sua passagem, nem sempre, se manifestam até 24 (vinte e quatro) horas subsequentes à obtenção do comprovante, o que acaba cerceando o próprio direito de arrependimento contido no art. 49 da Lei n. 8.078/1990, o qual concede prazo de 7 (sete) dias para desistência por compras online ou ocorridas fora do estabelecimento empresarial, o que é o caso das compras de passagens pela Internet.³⁴⁷

Não sendo o bastante, o parágrafo único deste artigo 11 também é discrepante, ao inventar nova condição adicionada sobre a primeira para mitigar o direito de desistência sem ônus e possíveis ajustes particulares celebrados entre consumidores e fornecedores: prega que a regra do seu *caput* somente recai para aquisições com antecedência mínima de 7 (sete) dias ou superior à data do embarque. Portanto, acaba contrariando o ineditismo da vida e as circunstâncias imprevisíveis que podem acarretar onerosidades excessivas aos consumidores, quando as consequências suportadas pelo seu não comparecimento (*no show*) já são, demasiadamente, severas, sobretudo, nestes tipos de contratos de transporte, os quais se tornam passíveis de redução por ferirem o equilíbrio da relação, pois, “segundo o princípio da justiça contratual, deve haver uma relação de equilíbrio entre prestação e contraprestação nos contratos comutativos, que são os mais importantes [...]”,³⁴⁸ para Mário de Camargo Sobrinho. Vale ainda dizer que “o legislador não exige que a vantagem excessiva seja concretizada; basta que seja exigida para configurar a prática abusiva”³⁴⁹ (grifo da autora), segundo Roberta Densa.

³⁴⁷Cf. MAIA, Álvares Marcos Cordeiro. *Disciplina jurídica dos contratos eletrônicos no direito brasileiro*. Salvador: Nossa Livraria, 2003.

³⁴⁸CAMARGO SOBRINHO, Mário de. *Contrato de adesão e a necessidade de uma legislação específica*. 1. ed. Campinas: Interlex, 2000, p. 44.

³⁴⁹DENSA, Roberta. *Direitos do consumidor*. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2006, p. 103.

Do mesmo modo, não há razoabilidade em exigir que a pessoa consumidora espere 7 (sete) dias para obter o re-embolso como pretende o art. 29 da Resolução n. 400 da ANAC, o qual, dificilmente, ocorre em tempo hábil, segundo já se observou, haja vista que o parágrafo único do mesmo art. 49 não autoriza essa interpretação, sendo claro ao pregar a devolução imediata dos valores pagos e, monetariamente, atualizados. Esse tema comporta, inclusive, o comprometimento de ativos financeiros do cartão de crédito, capaz de gerar negativas, suspensões ou bloqueios de ordens de pagamento, até por questões de segurança a depender dos valores das passagens. Muitas vezes, torna-se, extremamente, necessário adquirir bilhetes para um outro voo, proceder a uma nova compra qualquer ou reaver os valores pagos para investi-los, inclusive, em outras searas patrimoniais, alheias ao transporte aéreo, não devendo o direito de re-embolso ser condicionado à espera de 7 (sete) dias a contar da data da solicitação do passageiro.

Este pode até nem dispor de condições, *v.g.*, numa viagem internacional, para fazê-la, arcando com custos de ligações no estrangeiro ou buscando acesso móvel ou Internet para solicitar direito líquido e certo. Neste particular, o passageiro também pode se deparar com atendimento pessoal precário ou indisponível, quando as companhias parceiras se isentam das responsabilidades consumeristas, seja por meio da negativa expressa ou da transferência às titulares das obrigações legais e contratuais que deveriam ser, solidariamente, honradas, deixando o consumidor à margem de assistência material e, portanto, sem re-embolso. Ademais, este direito deve repercutir em devoluções de somas pecuniárias não apenas integrais, como preceitua o parágrafo único do art. 49, mas, também em dobro na hipótese de pagamento em excesso contida no art. 42, CDC/1990, inclusive, por engano.

Até mesmo o art. 5º da Resolução n. 400 da ANAC permite concluir em sentido contrário às condicionantes impostas pelos seus semelhantes, uma vez que o transportador estará obrigado - novamente, pelo Direito à Informação - a fornecer informações precisas e claras sobre as “regras de não apresentação (*no-show*), remarcação e re-embolso, com suas eventuais multas”, não podendo o consumidor ser obrigado do que não pode tomar conhecimento, previamente, segundo o art. 46 da Lei n. 8.078/1990. Ressalte-se que aquelas multas não poderão ser estipuladas em valores exorbitantes, ainda, que tais montantes tenham sido informados

previamente, sobretudo, quando as remarcações ou os cancelamentos por arrependimento ocorrem além dos 7 (sete) dias presentes no art. 49 do CDC/1990. Ao lado disso, essas normas também deveriam ter validade para a comercialização de passagens fora do território brasileiro, mas com fruição do serviço no país, pois, se as normas do CDC/1990 têm aplicação ao lado de fontes estrangeiras por força do seu art. 7º, com mais pujança terá, ainda, o Direito das Relações de Consumo em sua face cosmopolita, agregando serviços e atraindo pessoas para o tráfego nacional, sendo irrelevante o lugar do processo de comercialização da passagem, pois, a marca distintiva da sua proteção será o deslocamento em espaço aéreo brasileiro.

Neste horizonte, a comemorada conquista provocada pelo art. 8º da Resolução n. 400 da ANAC deve ser preservada, mesmo nas contratações internacionais com diferentes companhias (*interline*), não sendo imputados aos passageiros os custos das mudanças em seus nomes, nos respectivos comprovantes de voo, ainda que o fato tenha ocorrido por preenchimento incorreto do passageiro. Trata-se de questão pontual, que nem deveria merecer a previsão da Resolução n. 400 da ANAC, caso as companhias aéreas não problematizassem também este aspecto, impondo valores variáveis aos consumidores para procederem a quaisquer alterações mínimas nos seus registros ou cancelando, sumariamente, as passagens, como ocorria antes. Analogamente, foi preciso que a aludida Resolução positivasse nos seus arts. 9º e 10, respectivamente, que “as multas contratuais não poderão ultrapassar o valor dos serviços de transporte aéreo” e o direito de o passageiro receber a diferença do preço pago na remarcação da passagem, doutrinando as fornecedoras acerca do modo correto de se proceder nas alterações e resilições do contrato de transporte pelo passageiro.

Hipótese já aventada foi a possibilidade de os consumidores ganharem créditos das companhias em substituição ao re-embolso imediato, contemplada pelo art. 31 da Resolução n. 400 da ANAC, desde que isso seja da vontade do passageiro, em concordância que precisa ser expressa, nunca presumida. Caberia esta ressalva, além de que o crédito destinado à substituição da passagem cancelada ou remarcada deve estar isento de quaisquer outras taxas ou ônus, sob pena de se estar cobrando duas vezes do consumidor pelo serviço já quitado. Ressalte-se também que o art. 30, em seu inciso II, deveria ser suprimido, assegurando reembolso integral (art. 4º, VI, CDC/1990) para todas as hipóteses de re-embolso de

atrasos de voo, cancelamentos, interrupção dos serviços ou preterição de passageiros (*overbooking*, v.g.). Assim, veda-se o re-embolso proporcional nestes casos por força e tributo ao Princípio da Reparação Integral, inerente às relações de consumo.

5.1.2 A possibilidade de prática do *overbooking*

Problema recorrente é a preterição de consumidores, principalmente, diante da real possibilidade de *overbooking*, que foi banalizada pela Resolução n. 400 da ANAC, em seus arts. 20 a 25, referentes às obrigações das companhias quanto ao despacho de passageiros e a execução do contrato de transporte aéreo, proliferando situações indesejadas na prestação deste serviço. Desde então, Joseane Suzart já antevia, ao se debruçar sobre o ato normativo, que “as questões conflituosas oriundas da aplicação daquela resolução podem ser em agrupadas em dois conjuntos que englobam a possibilidade de alteração do contrato de transporte aéreo de passageiros e o traslado de bagagens [...]”³⁵⁰. Em outras palavras, já era possível vislumbrar eventuais incompatibilidades entre as disposições do novo ato normativo e os postulados do Microsistema Consumerista Brasileiro calcado na Lei n. 8.078/1990.

Em paralelo, é importante frisar que as disposições contidas no art. 12 da Resolução n. 400 da ANAC são inconsistentes, pois, poderiam ter transmitido maior segurança aos usuários do serviço aéreo ao versarem, justamente, sobre as alterações sensíveis no contrato provocadas pelas transportadoras. Ao invés disso, são previsões que pecam pela escassez, resumidas em único artigo, e oferecem, assim, proteção tímida aos direitos dos consumidores no âmbito de obrigações contratuais prévias das companhias. Na prática, legitimam situações abusivas ao serem associadas ao rol dos primeiros artigos referenciados, evidenciando hipóteses nas quais os consumidores são muito prejudicados. Neste contexto, nota-se, v.g., serem inconcebíveis as denominadas “alterações programadas”, executadas pelas transportadoras, agora, com autorização da ANAC, as quais não são, meramente, compensadas mediante alternativas de reacomodação, re-embolso integral,

³⁵⁰ Disponível em: <http://www.conjur.com.br/2017-mai-24/garantias-consumo-resolucao-4002016-anac-nao-afetar-direitos-usuarios>. Acesso em: 04 set 2017.

assistência material ou, mesmo, transferência do serviço para outra modalidade de transporte, segundo os parágrafos e incisos do art. 12 da Resolução.

Em alusão, o art. 21 deste ato normativo também dispõe que aquelas medidas, supostamente, paliativas poderiam ter lugar quando as companhias aéreas atrasarem, cancelarem, interromperem os serviços prestados ou, ainda, preterirem seus passageiros, situações que apenas atestam a responsabilidade das fornecedoras diante do descumprimento de obrigações, legal e contratualmente, assumidas. Isso pode levar à conclusão errônea de que é direito potestativo das sociedades atuantes neste setor, *v.g.*, subordinar os seus consumidores ao que melhor lhes convier, mesmo na hipótese de fortuitos internos, exonerando-se de responsabilidades quanto à execução de um serviço decente, módico, adequado, eficiente, seguro e pontual. Bastaria, por conseguinte, a implementação de qualquer evento contrário às expectativas das fornecedoras como pretexto para a socialização dos riscos do negócio com os consumidores, o que é impensável.

Caberia, então, à Agência Nacional de Aviação Civil zelar para que tais inconvenientes não fossem transmitidos aos usuários do serviço, mas, o art. 23 da sua Resolução n. 400 autoriza, expressamente, a preterição dos passageiros, o que equivale a legitimar a prática abusiva do *overbooking*, sendo difícil cogitar de suas boas intenções no transporte aéreo de passageiros. Enuncia o dispositivo que o transportador deverá procurar por “voluntários”, sempre, que a venda de assentos superar a quantidade real no interior da aeronave, “negociando” formas de compensação com a pessoa que será preterida. Em complemento, o parágrafo primeiro do mesmo art. 23 faz saber que a reacomodação de tais passageiros em outros voos - mediante aceitação - não configura a preterição, transportando para a vontade dos sujeitos a caracterização de um fato que é, objetivamente, averiguado, sendo evidente. Nessa esteira, o parágrafo segundo do art. 23, ainda, se compadece das companhias aéreas e traz termo ou garantia acessória para lavrar o ato: o pagamento da compensação devida ao passageiro preterido será condicionado à assinatura em documento probatório.

Em adição, o art. 22 da Resolução n. 400 da ANAC determina os limites semânticos da “preterição” e, como ela não esbarra nos procedimentos relativos à acessibilidade de passageiros com necessidades de assistência especial (PNAE)

encontrados na Resolução n. 280³⁵¹ da multicitada Autarquia Federal, afere-se que o passageiro que cede seu lugar àqueles hipervulneráveis (grupo PNAE) – por qualquer motivo - não faria jus às compensações e alternativas paliativas oferecidas pelas transportadoras, as quais já foram mencionadas. A partir de todos esses absurdos, a pior das conclusões gravita em torno de os consumidores serem alienados a um estado de irresignação, quando estão obrigados a se submeterem às condições potestativas das companhias e nada questionam, de tal forma que os comandos da Resolução n. 400 da ANAC pudessem isentar essas fornecedoras de suas responsabilidades pelo descumprimento da oferta e os deveres inerentes à Boa-Fé Objetiva. Inclusive, enquanto o art. 35 do CDC/1990 determina, em seu *caput* e inciso III, que a recusa do fornecedor em honrar a oferta lhe sujeitará a sanções, dentre as quais, a rescisão do contrato, mais re-embolso e perdas e danos, o art. 24 daquele ato normativo estabelece a tarifação dos prejuízos ocasionados pela preterição, padronizando as diferentes realidades, pois, as dores suportadas por cada consumidor pela perda de um voo são, obviamente, próprias e variáveis, lesionando o Princípio da Reparação Integral, em mais de uma ocorrência.

A par dessas considerações, o mesmo art. 35 do CDC/1990 também confere, em seu inciso I, porém, ao consumidor a prerrogativa de exigir a execução da oferta, ou seja, o cumprimento forçado da obrigação de transportá-lo em segurança, que se consubstancia no bilhete de voo adquirido virtualmente. No caso do inciso II do mesmo art. 35, nota-se o direito do consumidor de aceitar a prestação do serviço equivalente, caso assim deseje, à medida que os arts. 30 e 34 do Código de Defesa do Consumidor/1990 asseguram a vinculação (legal) do fornecedor à obrigação, seja por qualquer ato próprio ou de seus representantes e prepostos, seja omissivo ou comissivo. Conclui-se, portanto, que os consumidores do transporte aéreo não ficarão reféns das fornecedoras segundo os ditames do Microsistema Consumerista Brasileiro, malgrado as previsões da Resolução n. 400 da ANAC quanto à preterição de passageiros, as quais terminam legitimando o *overbooking* e abalam as relações de consumo, trazendo consigo insegurança fática ou jurídica, além de outras mazelas, no tocante ao embarque daquelas pessoas.

³⁵¹ Disponível em: http://www.anac.gov.br/assuntos/legislacao/legislacao-1/resolucoes/resolucoes-2013/resolucao-no-280-de-11-07-2013/@@display-file/arquivo_norma/RA2013-0280.pdf . Acesso em: 04 set. 2017.

5.1.3 Os problemas dos atrasos das decolagens e os cancelamentos de voos

Em alusão às falhas ou vícios do serviço aéreo expostas, a Resolução n. 400 da ANAC não contribuiu, significativamente, para o melhor tratamento dos atrasos nas decolagens e os cancelamentos de voos, matérias conexas que acabaram sendo aglutinadas no seu art. 20, já sufocado pelas disposições seguintes, atinentes à preterição (ou overbooking) de passageiros. O próprio art. 19, *caput* e parágrafo único, não dispõe, corretamente, sobre o cancelamento de trechos nos regressos de passageiros, ameaçando o consumidor que não utilizar o trecho inicial das passagens de ida-e-volta adquiridas, com a perda dos últimos itinerários previstos salvo se este tiver informado da sua intenção eficientemente, caracterizando situações controversas. Entretanto, reminiscências dos problemas relativos aos atrasos e os cancelamentos de voos foram pulverizadas em outros artigos do Ato Normativo, sobretudo, quando tomadas as suas consequências práticas, a exemplo da reacomodação (art. 28) e o re-embolso (art. 29), sem apagar a impressão de que essas questões foram relegadas a segundo plano.

Com esteio nos incisos I e II do art. 20, nota-se a Resolução n. 400 da ANAC não trouxe nada novo, não avançando além do que já estava contido nas disposições da Lei n. 8.078/1990, mormente, representadas pelo seu art. 6º, III, ao dispor que o transportador deverá informar os seus passageiros sobre atrasos e cancelamentos, imediatamente, pelos meios de comunicação disponíveis, o que não é suficiente para garantir que aqueles vícios serão combatidos ou não ocorrerão diuturnamente. Neste cenário, a previsão do parágrafo primeiro do art. 20 não é satisfatória, pois, o cerne da questão não diz respeito ao emprego de mais uma medida paliativa, materializada no aviso a cada 30 (trinta) minutos sobre os novos horários de partida, mas a real eliminação dos atrasos nas decolagens e os cancelamentos de voos pela falta de uma postura fiscalizadora contundente da ANAC, dissipada em seu poder normativo.

Consequentemente, os horários deveriam ser, rigorosamente, respeitados, exceto diante dos fortuitos externos ou situações de força maior, pois, é inadmissível que os passageiros fiquem à mercê das companhias aéreas também neste aspecto, apenas se reconhecendo o mérito do parágrafo segundo daquele art. 20 por obrigar as companhias aéreas a fornecerem elementos de prova sobre os vícios na prestação do serviço aos seus consumidores, os quais poderão ser trazidos aos

autos de processos judiciais em busca das devidas reparações. Infelizmente, eles acabam sendo a única saída após tantas irregularidades, impeditivas de uma viagem contínua e sossegada. Vale dizer que não seria preciso percorrer a tormentosa marcha processual, em muitas circunstâncias, se os demais encaminhamentos referentes aos atrasos e cancelamentos do transporte tivessem sido detalhados pela Resolução n. 400 da ANAC e fossem internalizados pelas companhias, harmonizando-se, assim, as relações de consumo no tráfego aéreo.

5.1.4 A questão do atendimento aos consumidores

O atendimento às demandas dos consumidores é essencial, para além das exigências de tratamento cordial e resolução dos problemas em contatos telefônicos ou virtuais. A presteza, a eficiência, o comprometimento e a sensibilidade são grandes diferenças no trato com os passageiros, inclusive, nos momentos em que eles mais precisam de apoio, seja antes, durante ou após a execução do contrato de transporte. Dessa maneira, a assistência material do art. 26 da Resolução n. 400 da ANAC não deveria ser oferecida apenas nos casos de atrasos, cancelamentos, interrupções do serviço ou preterição de passageiros, mas, em qualquer hipótese como nos acidentes aéreos ou extravios de bagagens, em rol não exaustivo. Definida também no art. 27 daquele ato normativo, a assistência material não deve ser condicionada ao tempo de espera perdido para a decolagem ou embarque frustrados, porém, em função do tempo de viagem já afetado por conta do evento ocasionado que, prejudica a continuidade ou a qualidade dos serviços de transporte aéreo, nunca sendo remunerada ou compensada. Logo, as previsões dos incisos I, II e III do último artigo citado sujeitam os consumidores vítimas da inadequação do serviço a longas esperas, a começar por 1 (um) hora para terem direito a facilidades triviais de comunicação.

Além disso, não estando quite quanto as suas obrigações contratuais, não é dado ao fornecedor (escolher) deixar de prestar a assistência material, mesmo no caso da hospedagem a passageiros que residam na localidade do aeroporto de origem, apenas, garantindo o traslado de ida e vinda ao aeroporto para novo embarque, se for o caso, numa nítida visão de minimização dos lucros e socialização dos riscos empresariais com os consumidores (art. 27, parágrafo primeiro). Igualmente, se o passageiro optar pela reacomodação em voo próprio ou,

até mesmo, o re-embolso integral do bilhete aéreo (art 27, parágrafo terceiro), a relação de consumo não se rompe instantaneamente, haja vista a incidência do Princípio da Boa-Fé Objetiva, impondo deveres laterais de conduta para as companhias aéreas. Independentemente da concessão de assistência, vale ressaltar, por fim, que os danos morais poderão ser pleiteados, judicialmente, por qualquer consumidor interessado, sentindo-se prejudicado pelo atraso, cancelamento, impedimento do embarque ou qualquer motivo que tenha viciado a prestação do serviço.

Por seu turno, a previsão do art. 36 da Resolução n. 400 da ANAC parece desconectada da realidade social, sendo complacente às companhias aéreas com mais de 1.000.000 (um milhão) de registros dos passageiros transportados, as quais não teriam obrigações de manter o serviço de atendimento ao consumidor – SAC – em pleno funcionamento, por telefone, ferindo o Decreto n. 6.523/2008 ao inserir exceção no enunciado do seu art. 5º. Mais uma medida com vistas à redução dos custos dos fornecedores, correspondente a prejuízo para os consumidores no atendimento de suas demandas, o que se adivinharia por meio do parágrafo único daquele mesmo artigo da aludida Resolução, ao prever, espantosamente, que as companhias operem o SAC em sistema compartilhado. Ou seja, se o atendimento isolado já se afigura precário e tortuoso para o consumidor de uma companhia aérea, imagine-se em relação à pluralidade de consumidores de diversas companhias buscando atendimento telefônico simultâneo naquele SAC compartilhado.

Em adição, acerca da recepção de passageiros nos aeroportos e atendimento presencial, era mais adequado que os arts. 37, 38 e 39 da Resolução n. 400 da ANAC tivessem positivado que as fornecedoras disponibilizarão, constantemente, pessoal de apoio capacitado, cordial e disposto a melhor atender os consumidores, seja no aspecto informacional, seja na facilidade de identificação ou a própria empatia. A garantia de um atendimento detido e elucidativo também seria bem-vinda, buscando soluções que representassem ganhos coletivos e não apenas vantagens para apenas uma das partes, como se vê com relação às transportadoras, na maioria das vezes, devendo também abarcar prazos elásticos para o gerenciamento das necessidades dos consumidores, contados em dias úteis, para que o tempo não milite em desfavor desta coletividade.

Finalmente, vale mencionar que não há qualquer disposição na Resolução n. 400 da ANAC sobre o atendimento de bordo dos passageiros, o qual afigura-se uma

necessidade em muitas situações, abarcando desde o funcionamento contínuo de um serviço de bordo ao preparo adequado para situações emergenciais em hipóteses extremadas. Não se está querendo com isso, impor que as companhias forneçam alimentos aos passageiros, gratuitamente, mas optando por fazê-lo em qualquer hipótese, seja gratuita ou onerosa, deverão prestá-lo com a qualidade esperada, mantendo estoque de produtos e disponibilidade de serviços em condições de consumo adequadas, além de transmitirem, por meio de seus prepostos, segurança e exemplos de profissionalismo aos consumidores, os quais poderão desfrutar do conforto de uma viagem sem preocupações, tampouco, serão tolhidos em seus direitos consistentes num atendimento, sempre, decente.

5.1.5 Disposições sobre bagagens dos passageiros

O primeiro problema identificado quando às bagagens dos passageiros está contido no art. 13 da Resolução n. 400 da ANAC, dispondo que o transporte destes pertences configura contrato acessório oferecido pelo transportador, além de trazer em seu parágrafo primeiro norma em branco, autorizando, ainda, que as fornecedoras estabeleçam mais restrições ao porte ou despacho de tais pertences, os quais são essenciais às necessidades dos seus proprietários. Na realidade, o transporte das bagagens³⁵² não pode ser compreendido como um contrato acessório equivalente a uma cortesia ou liberalidade das companhias aéreas, assim, sujeitando o consumidor em sua dependência e abrindo brechas para que a empresa do serviço aéreo proceda sem qualquer diligência, zelo ou dever de cuidado no traslado desses bens³⁵³.

Por isso, é que o transporte de bagagens está embutido no contrato do transporte aéreo de passageiros e, nos moldes do que oferece “um contrato de prestação de serviços, uma obrigação de resultado”³⁵⁴ por contribuição de Cláudia

³⁵² “No que concerne ao transporte de bagagens, sua importância é crescente, uma vez que diante da operação de transporte aéreo massificada, com a padronização de sistemas, a perda ou extravio daquelas, máxime, diante da realidade diuturna, de diversas conexões e vários voos, até o local de destino, constituem, numericamente, a fonte de maior conflito de interesses, em face do transportador”. – (MORSELLO, Marco Fábio. *Responsabilidade Civil no Transporte Aéreo*. São Paulo: Atlas, 2006, p. 206)

³⁵³ “Cada passageiro tem direito a transportar objetos pessoais, de utilização e disponibilidade própria, destinados a prover necessidades e objetivos imediatos da viagem. Tais bens constituem a bagagem, permitindo-se à pessoa conduzi-la consigo independentemente de despacho ou novo pagamento”. - (RIZZARDO, Arnaldo. *Contratos*. 9. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2009, p. 795)

³⁵⁴ RIZZARDO, Arnaldo. *Contratos*. 9. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2009, p. 446.

Lima Marques. Portanto, a franquia de bagagem estará condicionada ao pagamento para que haja também o transporte desses pertences mediante os embarques dos seus passageiros, significando um retrocesso social, pois as passagens não deveriam ser diferenciadas em função dos volumes transportados pelos passageiros, mas em função de outras contratações, estas sim acessórias, as quais poderiam ser contratadas por interesse do consumidor, como assentos na primeira classe ou serviços de hospedagem e locação de veículos no destino da chegada.

Por influência do Diálogo das Fontes, Arnaldo Rizzardo assevera que "durante o tempo da permanência da bagagem em poder do transportador, responderá ele pelos danos, como perda, furto ou avaria, por disposição expressa do art. 734 do Código Civil"³⁵⁵, nada além do justo ante situações inimagináveis que abarcam o traslado de bagagens e resultam na má-prestação dos serviços aéreos. Em uníssono, Rodolfo Pamplona Filho e Pablo Stolze Gagliano também exprimem que "a obrigação de transporte do passageiro implica a necessidade de se guardar o mesmo dever de cautela em face de sua bagagem e, principalmente, de se observar o itinerário proposto"³⁵⁶, sob pena de responsabilização dos fornecedores pelo atentado ao núcleo essencial do contrato de transporte.

Está claro, diante do exposto, que os passageiros, dificilmente, escolherão não levar consigo objetos destinados a assegurar os propósitos da viagem ou a lhes fornecer qualquer tipo de auxílio, com comodidade, durante o trajeto, o que permite enxergar o transporte das bagagens como uma necessidade básica, atrelada ao contrato principal de transporte da pessoa humana em segurança. Infelizmente, as companhias aéreas passaram a enxergá-lo também como uma farta fonte de receitas, tirando proveitos econômicos de consumidores desavisados quanto às variadas normas referentes às dimensões e as quantidades de peças fixadas a critério de cada companhia nos contratos, para o âmbito nacional, ou peso e tamanho, em comparação ao cenário internacional, sob a competência de cada Estado-Nação. Inclusive, não é dado confiar que todas as balanças existentes nos aeroportos estejam, completamente, reguladas havendo diferenças nas pesagens que podem implicar custos adicionais - e não esperados – aos consumidores.

³⁵⁵RIZZARDO, Arnaldo. *Contratos*. 9. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2009, p. 796.

³⁵⁶GAGLIANO, Pablo Stolze; PAMPLONA FILHO, Rodolfo. *Novo curso de direito civil: contratos em espécie*. 10. ed. rev. e atual. São Paulo, SP: Saraiva, v. 4, t. II, 2015, p. 482.

O tráfego de bagagens tornou-se complexo, merecendo atenção especial do ordenamento jurídico por trazer grandes repercussões e ser contaminado pelas práticas comerciais abusivas, à medida que “os bens ou acompanham o passageiro no setor em que viaja, ou são acondicionados em um compartimento especial do veículo”³⁵⁷ de acordo com Arnaldo Rizzardo. Por conseguinte, a Resolução n. 400 da ANAC vem sendo projetada como norma de vanguarda por contemplar (e pacificar) essa relevante questão mediante seus artigos, dentre os quais, destacam-se o 14; 15; 17; 32, e o 34, os quais são passíveis de severas críticas em verdade, por oferecerem proteção deficiente aos consumidores e sobrepor fins, nitidamente, econômicos à contratação.

Nessa esteira, o art. 14 da multicitada Resolução parece prestigiar os passageiros, ampliando a franquia relativa à bagagem-de-mão para 10 kg (dez quilos) nos voos domésticos, típica dos voos internacionais. Todavia, essa mudança foi fomentada ao preço da eliminação da franquia de bagagem por seu art. 13, duro golpe contra direito dos consumidores arraigado nos usos e costumes comerciais do setor aéreo, e o respaldo da Agência Nacional de Aviação Civil apenas obstrui a fluidez dessas contratações, provocando um grave desequilíbrio. Assim, a franquia mínima de bagagem deveria ser preservada também para os originais 23 kg (vinte e três quilos) transportados em trechos nacionais em volume único e dois volumes de 32 kg (trinta e dois quilos) nos voos internacionais, sem prejuízo das respectivas franquias das bagagens-de-mão³⁵⁸.

Comprovadamente, não há barateamento sensível do preço das passagens aéreas, uma vez que as diferenças entre os preços praticados com a opção de franquia de bagagem onerosa e bilhete sem bagagem despachada, o que se observa a partir de consulta realizada no sítio virtual da operadora AZUL entre 2 (dois) destinos próximos: indo de Salvador/BA, em 12 de setembro de 2017, a Porto Seguro/BA³⁵⁹ e retornando em 19 de setembro do corrente ano, no mesmo Estado. Nota-se, ainda, do art. 15, *caput* e parágrafo primeiro, da Resolução n. 400 da ANAC, que os transportadores deverão informar sobre quais bagagens estarão sujeitas a procedimentos de despacho especiais aos consumidores, - o que nem sempre acontecerá com antecedência -, mas estes deverão acatar, em contrapartida, todas

³⁵⁷RIZZARDO, Arnaldo. *Contratos*. 9. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2009, p. 795.

³⁵⁸Disponível em: <http://www.melhoresdestinos.com.br/bagagens> . Acesso em: 04 set. 2017.

³⁵⁹Disponível em: <https://viajemaiz.voegazul.com.br/Availability.aspx> . Acesso em: 04 set. 2017.

as regras ditadas pelos primeiros, bem como assistirem ao despacho – e pagarem valores- referente a seus itens que, porventura, forem recusados ou submetidos ao transporte de carga, sem direito de defesa.

O art. 17 da Resolução n. 400 da ANAC e todos os seus parágrafos são vergonhosos, primeiramente, pela imposição aos passageiros de declaração especial quando a bagagem transportada exprimir, monetariamente, valor superior a 1.131 (mil e cento e trinta e um) Direitos Especiais de Saque – DES -, fato que será devassado ao fornecedor – reitere-se – contribuindo para a sensação de insegurança e possíveis furtos ou extravios de bagagens e, tampouco, pode ser exigido dos consumidores que procedam nesta avaliação em sua vulnerabilidade técnica e informacional, sem condições de precisar os valores transportados. Além disso, acabará refletindo outro aspecto patrimonial, na medida em que as companhias dificilmente transportarão esses bens sem a imposição de contrato de seguro, anexo e dispensável, na medida em que o contrato de transporte já garante em essência a segurança no deslocamento de pessoas ou coisas (art. 734, CC/2002), afora, o fato de que existem bens sentimentais, carregando memórias que ultrapassam as barreiras do tempo e espaço, portanto, de valor inestimável.

Ou seja, trata-se de mais uma ocasião para extrair vantagens onerosas dos consumidores, partindo-se da premissa de que os valores tarifados das Convenções de Varsóvia e Montréal serão preponderantes ao Princípio da Reparação Integral do art. 6º, VI, CDC/1990, conforme recente posicionamento equivocado, com as devidas vênias, oriundo do Supremo Tribunal Federal, referido no capítulo anterior, do qual se ousa discordar. Portanto, é permitido concluir, com muita tristeza, que o art. 17 e seus parágrafos - sobretudo, o terceiro - da Resolução n. 400 da ANAC enfraquecem a proteção consumerista do CDC/1990, com o respaldo da Eminente Corte Constitucional deste País. Mesmo assim, é louvável a iniciativa do Ministério Público do Estado de São Paulo ao controverter as novas regras da ANAC³⁶⁰ para as bagagens por meio da ação civil pública n. 0002138-55.2017.403.6100³⁶¹, ajuizada em 08 de março de 2017, em trâmite na 22ª Vara Cível Federal da Subseção Judiciária em São Paulo/SP, questionando a supressão da franquia de

³⁶⁰Disponível em: <http://www.mpf.mp.br/sp/sala-de-imprensa/noticias-sp/mpf-quer-anulacao-de-regrada-anac-que-permite-cobranca-de-taxa-extra-para-despacho-de-bagagens> Acesso em: 04 set. 2017.

³⁶¹Disponível em: <http://www.jfsp.jus.br/foruns-federais/> . Acesso em: 04 set. 2017.

bagagens e pugnano pela suspensão da eficácia do art. 13 da multicitada Resolução n. 400 da ANAC³⁶².

Ao fim, os arts. 32, 33 e 34 deste ato normativo encerram consigo potenciais excludentes da responsabilidade objetiva das companhias aéreas, atropelando significativos preceitos do Código de Defesa do Consumidor, como os prazos decadenciais para reclamações por vícios ou defeitos no serviço do art. 26, CDC/1990. Desse modo, não pode ser presumido que a falta de protesto do passageiro ante o recebimento de sua bagagem simbolize o seu bom estado (art. 32), havendo situações em que a reclamação não poderá ser formulada de imediato (art. 32, parágrafo primeiro), pois, há mesmo vícios que somente aparecem ou são notados depois, os quais foram introjetados, ainda, durante o transporte.

Verificada a violação da bagagem, sem prejuízo de reparação da avaria ou substituição, deveria caber indenização pela falha no dever de cuidado na execução do transporte em fortuitos internos, à escolha do consumidor, o qual não deve ter de esperar os interregnos estipulados pela Resolução n. 400 da ANAC a fim de obter providências, em se tratando, de contratações de serviços essenciais, conforme o art. 18, parágrafo terceiro, CDC/1990. Portanto, também não têm cabimento os parágrafos finais do art. 32 daquela Resolução, cabendo, sempre, indenização pela má-prestação do transporte aéreo, o que se agrava em função da espera frustrante do consumidor quando as bagagens jamais são encontradas.

Os parágrafos do art. 33 deveriam ser removidos em sua totalidade, na medida em que o direito ao ressarcimento das despesas prescinde da comprovação de todos os seus prejuízos, haja vista que não é dado exigir dos consumidores que disponham de recibos, notas fiscais e demais provas de quitação relativos a todos os seus bens extraviados, sobretudo, em face de pertences inestimáveis, de valor sentimental. As regras contratuais ditadas pelas fornecedoras, unilateralmente, não podem ter o poder de limitação ou moldarem o direito de ressarcimento do passageiro, sendo inconcebível que a Agência Nacional de Aviação Civil legitime tal prática. Do mesmo modo, na hipótese de a bagagem nunca ser encontrada, é uma ignomínia que o inciso I do parágrafo terceiro do art. 33 da Resolução n. 400 da ANAC autorize qualquer dedução de valores a título de despesas com ressarcimentos do montante devido como indenização final ao consumidor,

³⁶²Disponível em: <http://www.mpf.mp.br/sp/sala-de-imprensa/docs/acp-anac.pdf> . Acesso em: 04 set. 2017.

amplamente, prejudicado, golpeando, fatalmente, o Princípio da Reparação Integral presente no art. 6º, VI, do CDC/1990. Dispensa maiores comentários.

Isso posto, o art 34 da multicitada Resolução é repulsivo por autorizar que as companhias aéreas, mais uma vez por meio da autonomia privada, redijam as condições pelas quais itens frágeis despachados não serão indenizados, as quais não poderiam valer contra os consumidores, segundo os princípios das relações de consumo, ainda que estipuladas no contrato adesivo de transporte. Ao fim, espera-se que a disposição contida no art. 42 da Resolução n. 400 da ANAC não venha a se concretizar; não pelo descumprimento do nobre papel confiado à Superintendência de Acompanhamento de Serviços Aéreos – SAS -, mas pela revogação prematura daquele pernicioso ato normativo, violador de direitos dos consumidores brasileiros, nos próximos anos de sua vigência.

5.2 DIREITOS BÁSICOS DOS CONSUMIDORES EM TEMPOS DE CONSUMISMO

O Código de Defesa do Consumidor Brasileiro nasceu com escopo de promover o patamar de equilíbrio reclamado entre consumidores e fornecedores no Mercado de Consumo, sempre, permeável às diversas práticas abusivas, dentre outras ilicitudes, conforme, examinadas em capítulos anteriores, tendo, assim, a sua base normativa esculpida sobre a Lei n. 8.078/1990, a grande responsável pela edificação de um Sistema Nacional de Defesa do Consumidor. “Em verdade, a *ratio essendi* do diploma legal ora comentado é exatamente propiciar, em termos materiais, a tão festejada isonomia, ou seja, uma vez detectada a posição de inferioridade ocupada pelo consumidor”³⁶³, era preciso que o Estado Democrático de Direito Brasileiro, segundo os ensinamentos de Vidal Serrano Nunes Júnior e Yolanda Alves Pinto Serrano de Matos, lançasse um instrumento normativo idôneo à proteção dos mais vulneráveis, inclusive, emitindo comandos que não se prestavam apenas às partes conflitantes, mas ao intérprete e aplicador do Direito, direcionando os julgadores advindos de qualquer órbita da Federação, até mesmo do Supremo Tribunal Federal.

É cediço também que o Direito serve à realização da pessoa humana ao difundir-se na sociedade capitalista, sobrepondo-se aos interesses econômicos e

³⁶³ NUNES JÚNIOR, Vidal Serrano; MATOS, Yolanda Alves Pinto Serrano de. *Código de defesa do consumidor interpretado*. 5. ed. São Paulo: Verbatim, 2011, p. 30.

dando ensejo à regulação de necessidades existenciais, muitas das quais são apresentadas nos objetos dos contratos de consumo, como ocorre no setor de transportes aéreo brasileiro. Desse modo, Cláudia Lima Marques afirma que já se ensaiava a elaboração de uma nova Teoria Contratual, “efetivamente, na Europa, pós-industrial e primeiro mundista [...]”, onde “alguns estudiosos do direito começaram a elaborar, nos anos 80 e 90, uma visão pós-moderna de nossa ciência, [...] de uma estrutura pós-moderna dos contratos”³⁶⁴. Em paralelo, a experiência brasileira, ainda, era incipiente nesta matéria, porém, potencialmente fértil ao aperfeiçoamento da técnica jurídica, e, portanto, capaz de oferecer respostas e soluções a uma sociedade de consumo, ávida das novas contratações de serviços e produtos expostos no Mercado Globalizado.

Neste cenário, a disciplina das chamadas relações de consumo, agora, não mais se contentava com um enfoque econômico, despertando o interesse da pesquisa jurídica na contemporaneidade e adquirindo sua própria expressão. Em paralelo, essa linguagem não poderia se desenvolver sem os seus protagonistas, obviamente, pois, “muito embora o tema ‘defesa dos consumidores’ apareça como característica das últimas décadas, trata-se de matéria com determinado passado histórico”³⁶⁵, de acordo com Ecio Perin Junior, na medida em que “a ‘descoberta’ do consumidor não teve como consequência imediata a adoção de medidas legislativas em sua defesa”. Contudo, certo é que “as recentes transformações do direito contemporâneo têm apontado para a adoção de providências legislativas visando à equalização das relações jurídicas, marcadas pelo traço da desigualdade”³⁶⁶, nos dizeres de Bruno Miragem, uma vez que a proteção do mais débil, fraco ou vulnerável associada à gradual superação do “paradigma individualista, sobretudo, no Direito Privado, cede espaço a novos interesses igualmente reconhecidos pelo Estado, cuja intervenção em favor do sujeito [...] tem por objetivo a recomposição da igualdade jurídica” na ótica do autor.

Fenômeno cultural em escala global, o consumismo colabora, por conseguinte, para a demarcação de “hierarquias sociais” a partir do poder aquisitivo do indivíduo, segundo Estefânia de Vasconcellos Guimarães, pois, “a aparência seduz o

³⁶⁴ MARQUES, Cláudia Lima. *Contratos no Código de Defesa do Consumidor: o novo regime das relações contratuais*. 5. ed. rev., atual. e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2006, p. 93.

³⁶⁵ PERIN JUNIOR, Ecio. *A globalização e o direito do consumidor: aspectos relevantes sobre a harmonização legislativa dentro dos mercados regionais*. Barueri: Manole, 2003, p. 3.

³⁶⁶ MIRAGEM, Bruno. *Curso de direito do consumidor*. 5. ed. rev. atual. e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2014, p. 37.

consumidor refletindo desejos destes na forma de mercadoria e, à medida que é ela quem interpreta os seres humanos, cria uma linguagem de interpretação do mundo”, emprestando qualidades para os possuidores de bens de consumo e alijando, em contrapartida, os despossuídos. Percebe-se que a denominada Teoria da Cultura do Consumo ou, em inglês, “CCT baseia-se no consumo como uma prática social historicamente constituída que emerge de estruturas e imperativos ideológicos de dinâmicas mercadológicas”³⁶⁷ na definição de Juliana Maria Magalhães Christino e Carlos Alberto Gonçalves, dimensionando a teia das experiências coletivas no dia-a-dia, responsáveis por moldarem as identidades de consumidores e fornecedores consoante as dinâmicas sociais, no tempo e espaço de determinada sociedade.

Neste particular, o convite ao consumo observado, criticamente, por Benjamin R. Barber denota como “o Mercado corrompe crianças, infantiliza adultos e engole cidadãos”, num provocativo estudo sobre Democracia e Capitalismo desde o nascimento dos consumidores, considerando que “se os pobres não podem enriquecer o suficiente para se tornar consumidores, então os adultos do Primeiro Mundo [...] terão de ser atraídos às compras”³⁶⁸, salientando que estes abastados já não teriam razões para consumir ou gastar tanto dinheiro com mais produtos ou serviços, uma vez que são os grandes responsáveis pelo consumo mundial, ao passo que, aos primeiros marginalizados, corresponderiam demandas incessantes, sem meios para satisfazê-las, contudo. “A igualdade jurídica e formal, que visava abolir os privilégios e isenções pessoais do regime feudal, gerou desigualdades econômicas, fundada em uma ótica puramente individualista do homem [...]”³⁶⁹ com esteio em Cristiano Heineck Schmitt.

Nota-se, diante disso, a necessidade de conter as investidas dos agentes econômicos, revestindo as cadeias de consumo sob a égide do Microsistema de Defesa Consumerista Brasileiro, calcado na Lei n. 8.078/1990 e na educação consciente da sociedade, inclusive, para a melhor prestação dos serviços públicos essenciais referidos pelo seu art. 22, como os contratos transportes, prestados pela iniciativa privada em regime de concessão pública. Isso ocorre de tal forma que “a

³⁶⁷CHRISTINO, Juliana Maria Magalhães; GONÇALVES, Carlos Alberto. Contribuições da Teoria da Cultura de Consumo: significados do consumo na sociedade contemporânea. In: PIMENTA, Solange Maria et al. *Sociedade e Consumo. Múltiplas Dimensões na Contemporaneidade*. Curitiba: Juruá, 2010, p. 316.

³⁶⁸BARBER, Benjamin. *Consumido: como o mercado corrompe crianças, infantiliza adultos e engole cidadãos*. Rio de Janeiro: Record, 2009, p. 21.

³⁶⁹SCHMITT, Cristiano Heineck. *Cláusulas abusivas nas relações de consumo*. 2. ed., rev., atual e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2008, p. 60.

pretensão de ‘modernizar’ o Estado liga-se intimamente à necessidade de se atender de forma mais satisfatória os anseios da coletividade”³⁷⁰ para Cristiana Fortini.

Essas constatações encontram eco, principalmente, na dimensão ambiental em sua relação umbilical ao fenômeno do consumo, refletindo-se nas externalidades e na gestão dos riscos numa sociedade que assiste às contradições dos tempos pós-modernos, entre choques³⁷¹, rupturas, perigos, desencantamento do mundo e corrosão de certezas. Neste prisma, a racionalidade hegemônica do Mercado é sentida pela intensa relação entre consumismo e competitividade, ao preço da negação do indivíduo, “a transferência paulatina do racional para o contingente, do verdadeiro científico para o possível do senso comum, do melhor idealista para o aceitável realístico”³⁷², operando, dessa forma, o que Eduardo C. B. Bittar concebe como a ruptura do projeto da Modernidade, que cede lugar aos novos dilemas de uma sociedade em permanente processo de modificação.

Nestes termos, para o autor “a diferença entre caos e ordem, nesses meandros de relatividade e pós-modernidade, é diáfana; eis o que pode divisar o caminhoneiro em meio a uma estrada quanto ao seu horizonte [...]”, e explica com maestria: “apenas ilusões e imagens distorcidas, apenas impressões pessoais projetadas no nevoeiro, somente contornos das coisas. Eis a imagem do homem pós-moderno que se contorce sobre os escombros do passado da humanidade [...]”³⁷³, eis que emerge a identidade de consumidor e/ou fornecedor nessa nova era de extremos e consumismo exacerbado, duas faces da mesma medalha, as quais precisam se completar para o equilíbrio das relações de consumo e a sobrevivência mútua na sociedade dos necejos de Mario Ernesto Rene Schweriner. “Daí a necessidade de inculcar no homem, desde a infância, a preocupação em proceder ao consumo

³⁷⁰ FORTINI, Cristiana. *Contratos administrativos: franquias, concessão, permissão e PPP*. Belo Horizonte: Del Rey, 2007, p. 31-32.

³⁷¹ “Na esfera do cotidiano, o choque impõe-se como realidade sempre presente. O indivíduo exposto aos golpes da multidão abre seu caminho através de gestos convulsivos, como um esgrimista, utilizando seu corpo como arma e instrumento. Esta experiência produz uma nova forma de sensibilidade, uma outra forma de percepção dirigida para a identidade, remarcando, imediatamente, mas sem muita consciência, a diferença dos interstícios entre os indivíduos transformados em massa. Essa imagem adquire signos e funções em sua conotação simbólica.” - (CORRÊA, Maria Laetitia. PIMENTA, Solange Maria. *Consumo e racionalidades: o fio da navalha*. In: PIMENTA, Solange Maria et al. *Sociedade e Consumo. Múltiplas Dimensões na Contemporaneidade*. Curitiba: Juruá, 2010, p. 38.)

³⁷² BITTAR, Eduardo Carlos Bianca. *Curso de ética jurídica: ética geral e profissional*. 7. ed. rev., atual. e mod. São Paulo: Saraiva, 2010, p. 98.

³⁷³ BITTAR, Eduardo Carlos Bianca. *Curso de ética jurídica: ética geral e profissional*. 7. ed. rev., atual. e mod. São Paulo: Saraiva, 2010, p. 104.

responsável e, sobretudo, sustentável, de produtos e serviços”³⁷⁴ frisada por José Geraldo Brito Filomeno e ressaltada, em coro, por Bruno Miragem, pois, “os princípios gerais do direito do consumidor que se reconhecem a partir do Código de Defesa do Consumidor incidem [...] visando à correta interpretação e aplicação das regras que regulamentam”³⁷⁵.

Diante do exposto, consumidores e fornecedores não podem ser considerados sujeitos antagônicos, mas, devem se ajudar, mutuamente, envidando esforços para a harmonia das relações de consumo, na medida em que um não sobreviverá sem o outro. Imersos no mesmo sistema produtivo, ambos sofrem, conseqüentemente, “a pressão das representações dominantes nessa sociedade, e suas representações individuais são moldadas por valores, crenças, mitos e formas simbólicas”³⁷⁶, as quais são apropriadas e ilustradas em suas relações e práticas do cotidiano, segundo preciosa análise de Fernando Eustáquio Campos Utsch Moreira. Compatibilizar a proteção do consumidor com o desenvolvimento (econômico e tecnológico) é, inclusive, importante diretriz da Política Nacional das Relações de Consumo, presente no art. 4º, inciso III, Lei n. 8.078/1990.

Não obstante, é preciso que ambos os sujeitos resistam aos ditames do Mercado de bens e serviços, contando com o arcabouço jurídico proporcionado pela Constituição da República de 1988, a Lei n. 8.078/1990, as Resoluções da ANAC, dentre outros diversos diplomas norteadores, os quais devem, sempre, militar em defesa do ser humano e, assim, da vida, da coletividade de brasileiros, sejam trabalhadores, empresários, consumidores, contribuintes, administrados - cidadãos deste país. Portanto, a defesa dos direitos consumeristas em tempos de hiperconsumismo e evolução das novas tecnologias garantirá a sustentação da própria ordem econômica. Além disso, será incutida a convivência de interesses recíprocos, os quais eram antes, aparentemente, inconciliáveis, mas, na verdade, apenas se desvelam em realidades indissociáveis; vão nascendo da flor chamariz ao fruto que será consumido, e deste incorporadas à semente, o gérmen dos novos

³⁷⁴FILOMENO, José Geraldo Brito. *Manual de direitos do consumidor*. 14. ed., rev., atual. e ampl. São Paulo: Atlas, 2005, p. 74.

³⁷⁵MIRAGEM, Bruno. *Curso de direito do consumidor*. 5. ed. rev. atual. e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2014, p. 121.

³⁷⁶MOREIRA, Fernando Eustáquio Campos Utsch. Consumo, Sociedade de Consumo e suas Representações. In: PIMENTA, Solange Maria et al. *Sociedade e Consumo. Múltiplas Dimensões na Contemporaneidade*. Curitiba: Juruá, 2010, p. 186.

tempos para as relações de consumo, projetado sobre as terras férteis dos direitos dos consumidores.

5.3 O POSTULADO DA PERMANENTE PROTEÇÃO AO MAIS VULNERÁVEL

Princípio corolário das relações de consumo, pode ser maximizado em legítimo postulado da ordem social, equilibrando relações anti-isonômicas quando atendidas as normas da Lei n. 8.078/1990 ou invocadas nas hipóteses de recrudescimento dos conflitos. Conseqüentemente, Bruno Miragem atesta que “o reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor, e o caráter desigual com que este se relaciona com o fornecedor, ressaltam a importância do princípio do equilíbrio no direito do consumidor”³⁷⁷, unido, intrinsecamente, ao *Favor Debilis* ou Postulado da Vulnerabilidade. “Eis aí a substância do princípio em comento. Percebe-se que o âmago do princípio da vulnerabilidade transcende a letra da lei, encontrando guarida na realidade das relações consumeristas”³⁷⁸, consoante Vidal Serrano Nunes Júnior e Yolanda Alves Pinto Serrano de Matos, pelo que se vê o contraste existente entre os polos das relações consumeristas simbolizado, de um lado, por: a) debilidade, fragilidade ou vulnerabilidade, e do outro, por: b) pujança, força ou proeminência, reclamando o equilíbrio.

Dessarte, é evidente que as companhias de transporte aéreo não travam relações paritárias³⁷⁹ com os seus passageiros, os quais contratam os serviços de transporte aéreo e correlatos na modalidade adesiva, sujeitando-se, inicialmente, às condições da oferta, como a disponibilidade de voos, escalas, preços dos bilhetes, a duração das viagens, além das exigências ilustradas pelas normas nacionais ou internacionais de aviação civil. Mesmo os consumidores mais bem informados, especialistas na aeronáutica ou juristas são considerados vulneráveis sob o ponto

³⁷⁷MIRAGEM, Bruno. *Curso de direito do consumidor*. 5. ed. rev. atual. e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2014, p. 137.

³⁷⁸NUNES JÚNIOR, Vidal Serrano; MATOS, Yolanda Alves Pinto Serrano de. *Código de defesa do consumidor interpretado*. 5. ed. São Paulo: Verbatim, 2011, p. 31.

³⁷⁹“O contrato supõe-se a existência de um acordo de vontades, baseado na liberdade que têm as partes para contratar. Neste contexto, uma vez que o contrato é acordo e negociação, predomina o princípio da igualdade das partes como decorrência da liberdade contratual [...]. Entretanto, com a Revolução Francesa (1789), e com o desenvolvimento comercial e industrial, houve profundas modificações no mundo negocial, rompendo com as tradicionais formas de contratar, surgindo uma nova modalidade negocial decorrente da oferta em massa de bens e serviços”. – (CAMARGO SOBRINHO, Mário de. *Contrato de adesão e a necessidade de uma legislação específica*. 1. ed. Campinas: Interlex, 2000, p. 47).

de vista da técnica e do domínio exclusivo da informação referente ao setor aéreo. Igualmente, mesmo os passageiros mais abastados ou proprietários de aeronaves particulares também poderão ser considerados consumidores, porque o critério – como já visto anteriormente – não é o econômico, mas a destinação final, fática ou econômica, detectada na fruição do bem de consumo. Assim, a figura do passageiro vem a ser “qualquer pessoa física que, isolada ou coletivamente, contrate para consumo final, em benefício próprio ou de outrem, a aquisição ou a locação de bens, bem como a prestação de serviços”³⁸⁰, na excelente definição de José Geraldo Brito Filomeno.

Doutro ângulo, o Postulado da Vulnerabilidade pode ser visto a partir do nascimento da sociedade pós-industrial inglesa, quando o fenômeno crescente do consumismo operava, gradualmente, profundas transformações, escancarando também a vasta parcela de desvalidos, os quais, mesmo assim, eram incentivados a participar desse mundo capitalista. Atados pela forma com a qual se relacionavam com as coisas, eram sujeitos tragados, levados a consumir os produtos e serviços, natural e culturalmente, fabricados, até o exaurimento, ou seja, para além das suas forças vitais. Do mesmo modo, assistiam atônitos às mudanças dos novos tempos, na sociedade do espetáculo de Guy Debord, onde tudo “o que era diretamente vivido se esvai na fumaça da representação”³⁸¹, enquanto a posse material vai definindo o valor subjetivo, pois, “o espetáculo, compreendido na sua totalidade, é simultaneamente o resultado e o projeto do modo de produção existente”³⁸²(tradução nossa), e seus meios, fins em si mesmos.

“Um mundo onde o poder é medido pela capacidade aquisitiva; onde o entretenimento e a celebração acontecem em shoppings; onde os sonhos se traduzem em consumo; onde os sentidos e tendências partem do mercado”³⁸³, nas sábias palavras de Nilton Bonder, questionando-se “como foi que o mundo ficou assim”. Em meio a tudo isso, o consumidor vai redefinindo os seus comportamentos

³⁸⁰FILOMENO, José Geraldo Brito. *Manual de direitos do consumidor*. 14. ed., rev., atual. e ampl. São Paulo: Atlas, 2005, p. 25.

³⁸¹ Disponível em: <https://www.marxists.org/portugues/debord/1967/11/sociedade.pdf> e <https://flipbook.cantook.net/?d=%2F%2Fwww.edenlivres.fr%2Fflipbook%2Fpublications%2F6102.js&id=42&c=&m=&l=&r=&f=pdf>. Acesso em: 03 set .2017.

³⁸² “Le spectacle, compris dans sa totalité, est à la fois le résultat et le projet du mode de production existant. [...]” - (DEBORD, Guy. *La société du spectacle*. Paris, FR: Gallimard, 1992, p. 5).

³⁸³BONDER, Nilton. *Ter ou não ter, eis a questão!: a sabedoria do consumo*. Rio de Janeiro: Rocco, 2011, p. 7.

ao ser colonizado pela indústria, porque a justificativa para o consumo “revela-se a engrenagem mercantil racional produtiva que, imersa num discurso individualista libertador [...] atua ideologicamente com vistas a mistificar o conceito de necessidade”³⁸⁴, de acordo com Maria Cristina Dadalto.

Com efeito, se a vulnerabilidade da pessoa consumidora é permanente, ela também será, sempre, aproveitada pelo sistema capitalista de produção, estimulando a demanda massificada no império do efêmero já advertido por Gilles Lipovetsky em suas obras. “Capaz de aumentar as riquezas, de produzir e difundir em abundância bens de todo tipo, o capitalismo só consegue isso gerando crises econômicas e sociais profundas”³⁸⁵ (tradução nossa), segundo o impressionante raciocínio daquele autor, “exacerbando as desigualdades, provocando catástrofes ecológicas de grandes proporções, reduzindo a proteção social, aniquilando as capacidades intelectuais e morais, afetivas e estéticas dos indivíduos”³⁸⁶ (tradução nossa), ao investigar a “estetização do mundo”, muito explorada pela indústria da moda, ao lado de Jean Serroy.

À vista dessas descobertas, é possível concluir que as desigualdades, socialmente, forjadas são premissas do sistema capitalista de produção, impondo padrões de consumo e comportamentos, já que suas ideologias têm o condão de formatar as consciências coletivas, disseminando a busca por melhores e maiores bens de consumo. Não por outra razão, José Geraldo de Brito Filomeno aduz que um dos fatores que desencadeiam a responsabilidade objetiva do fornecedor é a “produção em massa – a demanda pelos bens de consumo, cada vez maior, fez com que a atividade fabril adotasse métodos cada vez mais sofisticados para a produção”³⁸⁷, reiterar-se, a incessante necessidade de gerar produtos e serviços, em série, com focos em quantidades e resultados imediatos, em detrimento da

³⁸⁴DADALTO, Maria Cristina. Metamorfoses da sociedade de consumo, do trabalho e da comunicação. In: PIMENTA, Solange Maria et al. *Sociedade e Consumo. Múltiplas Dimensões na Contemporaneidade*. Curitiba: Juruá, 2010, p. 65.

³⁸⁵Capable d'accroître les richesses, de produire et diffuser en abondance des biens de toutes sortes, le capitalisme n'y parvient qu'en générant des crises économiques et sociales profondes [...]” – (LIPOVETSKY, Gilles; SERROY, Jean. Gilles Lipovetsky, Jean Serroy, *L'esthétisation du Monde. Vivre à l'âge du capitalisme artiste*. FR : Gallimard, 2013, Introduction).

³⁸⁶ “[...] en exacerbant les inégalités, en provoquant des catastrophes écologiques majeures, en réduisant la protection sociale, en anéantissant les capacités intellectuelles et morales, affectives et esthétiques des individus.” – (LIPOVETSKY, Gilles; SERROY, Jean. Gilles Lipovetsky, Jean Serroy, *L'esthétisation du Monde. Vivre à l'âge du capitalisme artiste*. FR : Gallimard, 2013, Introduction).

³⁸⁷FILOMENO, José Geraldo Brito. *Manual de direitos do consumidor*. 14. ed., rev., atual. e ampl. São Paulo: Atlas, 2005, p. 213.

qualidade ou o respeito ao Planeta Terra. “A civilização do automóvel é materializada na utopia da máquina, do progresso, do deslocamento, da velocidade [...]”³⁸⁸, como bem ilustram Solange Maria Pimenta e Maria Laetitia Corrêa, a qual, “[...] na contemporaneidade, modula as transformações do tempo e do espaço, inscrevendo-se como categoria das novas formas de se relacionar com o mundo dos objetos e com o outro”³⁸⁹.

Fincadas essas bases, fica evidente que a vulnerabilidade dos consumidores merece a devida proteção jurídica do Microssistema Consumerista Brasileiro, haja vista que a “desigualdade não encontra, nos sistemas jurídicos oriundos do liberalismo, resposta eficiente para a solução de problemas que decorrem das crises de relacionamento e de lesionamentos”³⁹⁰ em diversas espécies e novas matizes que afligem os consumidores, conforme Carlos Alberto Bittar, mormente, ocasionadas pelas práticas empresariais abusivas. “O favor debilis é, pois, a superação da ideia – comum no direito civil do século XIX – de que basta a igualdade formal para que todos sejam iguais na sociedade [...]”³⁹¹, é o reconhecimento da vulnerabilidade diante do jogo de forças e embates sociais, na doutrina de Cláudia Lima Marques. “Desse modo, a própria revisitação do instituto da autonomia privada demonstra, para Bruno Miragem, uma “nova regulação jurídica dos contratos de consumo e da proteção do consumidor por intermédio da imposição de deveres de respeito, informação e esclarecimento ao fornecedor”³⁹², sob as nuances da hodierna Teoria Contratual, prestigiando-se o Princípio do *Favor Debilis* ou Postulado da Vulnerabilidade nas relações de consumo.

5.4 EM DEFESA DA PROTEÇÃO AO CONSUMIDOR NOS CONTRATOS DE TRANSPORTE AÉREO NA SOCIEDADE CIVIL

³⁸⁸CORRÊA, Maria Laetitia. PIMENTA, Solange Maria. *Consumo e racionalidades: o fio da navalha*. In: PIMENTA, Solange Maria et al. *Sociedade e Consumo. Múltiplas Dimensões na Contemporaneidade*. Curitiba: Juruá, 2010, p. 48.

³⁸⁹CORRÊA, Maria Laetitia. PIMENTA, Solange Maria. *Consumo e racionalidades: o fio da navalha*. In: PIMENTA, Solange Maria et al. *Sociedade e Consumo. Múltiplas Dimensões na Contemporaneidade*. Curitiba: Juruá, 2010, p. 48.

³⁹⁰BITTAR, Carlos Alberto. *Direitos do consumidor: Código de defesa do consumidor*. 6. ed., rev., atual e ampl. Rio de Janeiro: Forense, 2003, p. 2.

³⁹¹BENJAMIN, Antônio Herman; MARQUES, Cláudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe. *Manual de direito do consumidor*. 6. ed. rev., atual. e ampl. São Paulo, SP: Revista dos Tribunais, 2014, p. 42.

³⁹²MIRAGEM, Bruno. *Curso de direito do consumidor*. 5. ed. rev. atual. e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2014, p. 234.

A defesa do consumidor em juízo é um dos pilares do Microsistema Consumerista Brasileiro, concentrado na Lei nº 8.078/1990, sendo evidente a preocupação do legislador com relação à efetividade do processo destinado à proteção dos consumidores e, igualmente, à repressão eficiente dos abusos praticados no Mercado de Consumo. Nas palavras de Ada Pellegrini Grinover “para tanto, a parte processual do Código atua em duas vertentes: nas das ações individuais e das ações coletivas”.³⁹³ Neste contexto, vale ressaltar que o Ministério Público³⁹⁴ é um dos principais legitimados a propor ação coletiva com o fito de responsabilização dos fornecedores pelos danos causados no Mercado de Consumo de acordo com o art. 82, CDC/1990 c/c art. 5º, I, Lei nº 7.347/1985. Inclusive, segundo Leonardo de Medeiros Garcia, “a legitimidade tratada nesse artigo é extraordinária (substituição processual), pois, os legitimados concorrentes defendem em juízo, em nome próprio, direito alheio”.³⁹⁵

Nesse diapasão, as questões centrais envolvendo as relações entre a sociedade e os Estados nacionais, a partir das reformas neoliberais, relacionam-se com a capacidade desses futuros Estados de assumirem eficientemente seu novo papel [...]”³⁹⁶, o qual seria descrito por Ecio Perin Junior como “indutor-normativo-regulador, ao mesmo tempo em que um original pacto social consiga definir como lidar a tendência de crescente exclusão social decorrente do atual modelo econômico global”³⁹⁷, destacando-se a importância das agências reguladoras como a ANAC nesta escalada. Acrescente-se a isso que “a proclamada presença do Estado no mercado de consumo (alínea c do inciso II do art. 4º), obviamente, dependerá da ideologia que move a ordem econômica do país”³⁹⁸, num cenário de

³⁹³GRINOVER, Ada Pellegrini. Da Defesa do Consumidor em Juízo. In: GRINOVER, Ada Pellegrini et. al. *Código Brasileiro de Defesa do Consumidor Comentado pelos Autores do Anteprojeto*. 9. ed., atual e ampl, Rio de Janeiro: Forense, 2007, pág. 788.

³⁹⁴“Mas não é só na fase extrajudicial que ocorre o Ministério Público, concorrendo para assegurar adequada distribuição de oportunidades de acesso à Justiça. Também na esfera judicial o Ministério Público atua, ora quando toma a iniciativa de provocar a prestação jurisdicional, ora quando participa da relação processual já instaurada.” – (MAZZILLI, Hugo Nigro. *O acesso à justiça e o ministério público*. 3. ed., rev., atual e ampl. São Paulo: Saraiva, 1998, p. 9).

³⁹⁵GARCIA, Leonardo Medeiros. *Direito do Consumidor. Código Comentado e Jurisprudência*. 11. ed. Salvador: Juspodivm, 2015, p. 580.

³⁹⁶PERIN JUNIOR, Ecio. *A globalização e o direito do consumidor: aspectos relevantes sobre a harmonização legislativa dentro dos mercados regionais*. Barueri: Manole, 2003, p. 49.

³⁹⁷PERIN JUNIOR, Ecio. *A globalização e o direito do consumidor: aspectos relevantes sobre a harmonização legislativa dentro dos mercados regionais*. Barueri: Manole, 2003, p. 49.

³⁹⁸FILOMENO, José Geraldo Brito. *Manual de direitos do consumidor*. 14. ed., rev., atual. e ampl. São Paulo: Atlas, 2005, p. 15.

desestatização ou, melhor, privatização da Economia antevisto por José Geraldo Brito Filomeno.

Não obstante, Cláudia Lima Marques observou o panorama atual e registrou a seguinte impressão: “desde a entrada em vigor do CC/2002, parece-me crescer uma tendência nova na jurisprudência, concentrada na noção de consumidor final imediato (Endverbraucher) e de vulnerabilidade (art. 4º, I), que poderíamos denominar finalismo aprofundado”³⁹⁹, o que faz reacender a chama da esperança de um futuro próspero em defesa dos consumidores, harmonizando os interesses das relações dos protagonistas das relações de consumo sem significar o desmerecimento dos fornecedores. Concomitante, verifica-se, na sociedade brasileira, que “a universalidade da cidadania e da liberdade que a modernidade preconiza não ocorre para todos e, perversamente, a legitimidade desse paradigma se reproduz no imaginário [...]”⁴⁰⁰ de acordo com Lincoln Tavares Silva, carecendo de uma atuação conjunta, pujante do organismo social e todos os sujeitos envolvidos na proteção das relações de consumo em vistas do equilíbrio. Enquanto isso não ocorre, é constatada, infelizmente, grave desorganização social, numa fragmentação dos interesses que melhor seriam tutelados em conjunto.

Por seu turno, ao resgatar o horizonte do desenvolvimento dos serviços de circulação aérea, Marco Fábio Morsello é bastante preciso ao sinalizar que, “no âmbito dos deveres de manutenção da fluidez do tráfego aéreo [...], cumpre asseverar que a rapidez, eficácia e regularidade do tráfego jamais poderão preponderar diante da necessária segurança do sistema”⁴⁰¹. Nesse horizonte, Bruno Miragem não hesita ao afirmar que “o direito à vida constitui dentre os direitos básicos do consumidor aquele que assume o caráter mais essencial”⁴⁰², sem embargos. Em alusão, a própria Cláudia Lima Marques analisa o transporte de passageiros e relembra que “a prestação contratual e o regime, especialmente, o conteúdo contratual imposto pelo fornecedor, envolvem indiretamente (e podem

³⁹⁹MARQUES, Cláudia Lima. *Contratos no Código de Defesa do Consumidor: o novo regime das relações contratuais*. 5. ed. rev., atual. e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2006, p.347.

⁴⁰⁰SILVA, Lincoln Tavares. Produzindo o Cidadão Verde ou um Ambiente Cidadão? In: ZILLIOTO, Denise Macedo. *O Consumidor: Objeto da Cultura*. (Org.). Petrópolis: Vozes, 2003, p. 39.

⁴⁰¹MORSELLO, Marco Fábio. *Responsabilidade Civil no Transporte Aéreo*. São Paulo: Atlas, 2006, p.142.

⁴⁰²MIRAGEM, Bruno. *Curso de direito do consumidor*. 5. ed. rev. atual. e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2014, p. 197

violar) direitos fundamentais dos indivíduos”⁴⁰³, exemplificando com o direito à liberdade, a livre locomoção, a vida e a integridade.

De fato, o art. 6º, inciso I, do CDC/1990 sublinha “a proteção da vida, saúde e segurança contra os riscos provocados por práticas no fornecimento de produtos e serviços considerados perigosos ou nocivos”, razão pela qual as normas públicas consumeristas adquirem, proeminente, interesse social demonstrando a preocupação essencial com a vida, a saúde e a segurança dos consumidores. “Em seu primeiro aspecto, a obrigação de segurança, anexa ao contrato, manifesta-se, por exemplo, quando da utilização de um meio técnico para alcançar a realização do objetivo do contrato de serviço”⁴⁰⁴, razão pela qual Cláudia Lima Marques, oportunamente, exemplifica que “[...] no contrato de transporte do passageiro e de sua bagagem, este será feito por um meio técnico (avião, [...]), com as devidas medidas de segurança, e deverá o transportador cuidar que nenhum dano sobrevenha [...]”⁴⁰⁵, seja aos passageiros, seja às bagagens que estão sob sua responsabilidade. Além disso, a autora também expõe que é obrigação do fornecedor zelar por aquele meio técnico, ou seja, proceder com o dever de cuidado com a aeronave destinada aos voos e seus equipamentos, cuidando para que esteja em boas condições sempre.

Ocorre que os fornecedores acabam promovendo as reputadas práticas comerciais abusivas ao longo do desempenho de suas atividades, projetando danos que, usualmente, afetam mais de um interessado, a exemplo do que ocorre no serviço de transporte aéreo, e se repetem, vão sendo perpetuados quando a Administração Pública queda-se inerte. Assim, as diversas situações apresentadas quanto à má-prestação do serviço aéreo reclamam uma posição contundente do Estado Brasileiro em prol da defesa dos consumidores (art. 5º, inciso XXXII, CF/1988), sentida, *v.g.*, através da necessidade de revisão de atos normativos editados por agências reguladoras que estão em descompasso com a defesa dos consumidores, importante pilar da ordem econômica, conforme a previsão enaltecida no texto constitucional de 1988 por meio do inciso V, art. 170. Conseqüentemente,

⁴⁰³ MARQUES, Claudia Lima. *Contratos no Código de Defesa do Consumidor: o novo regime das relações contratuais*. 5. ed. rev., atual. e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2006, p.453.

⁴⁰⁴ MARQUES, Claudia Lima. *Contratos no Código de Defesa do Consumidor: o novo regime das relações contratuais*. 5. ed. rev., atual. e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2006, p.205.

⁴⁰⁵ MARQUES, Claudia Lima. *Contratos no Código de Defesa do Consumidor: o novo regime das relações contratuais*. 5. ed. rev., atual. e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2006, p.205.

no escopo de oferecer proteção e equilíbrio a relações díspares, deflagradas pela vulnerabilidade técnica, econômica, jurídica ou social, agiganta-se a importância do Microsistema Consumerista, da Lei n. 8.078/1990 e da atenção aos comandos da Carta Magna/1988, diante de tantas ameaças que não poupam direitos como a vida, a locomoção e a segurança dos passageiros nas contratações aéreas.

Destarte, Maria Celina Bodin de Moraes assevera, ao empreender estudos de envergadura sobre o tema dos danos à pessoa humana, que “os indivíduos são titulares de direitos personalíssimos que integram suas personalidades e não detém qualquer conotação econômica. Os danos a esses direitos foram chamados de morais, pois, atingem atributos valorativos [...]”⁴⁰⁶, destacando a delicadeza da tutela da pessoa humana, “apresentada como um problema unitário, dado o seu fundamento, representado pela unidade do valor da pessoa”⁴⁰⁷. Logo, de acordo com os ensinamentos de Fredie Didier Jr e Hermes Zaneti, se o processo coletivo pode ser definido, a princípio, como “aquele em que se postula um direito coletivo lato sensu (situação jurídica coletiva ativa)”⁴⁰⁸, ele poderá ser um excelente caminho para a efetivação dos direitos dos consumidores pelo Poder Judiciário, na medida em que sejam veiculadas as pretensões retratadas pelo art. 81, incisos I, II e III, CDC/1990, correspondentes aos direitos difusos; os coletivos em sentido estrito; por último, os individuais homogêneos.

Neste contexto, não se pode olvidar a importância devida aos modelos das Cortes Constitucionais, simbolizando o máximo exemplo que pode ser dado em termos do exercício da atividade jurisdicional, voltada para a salvaguarda da Constituição, nunca, favorável a retrocessos, mormente, em matéria consumerista. Assim, para Mauro Cappelletti, “um dos fenômenos mais importantes na evolução de um crescente número de Países europeus, depois da Segunda Guerra Mundial, é constituído pelo nascimento e expansão dos sistemas de justiça constitucional”⁴⁰⁹. Em harmonia, Márcio Flávio Mafra Leal destaca que “os novos direitos difusos ou transindividuais, em situações de conflito e violação pelo Estado ou por entidades

⁴⁰⁶MORAES, Maria Celina Bodin de. *Danos à pessoa humana: uma leitura civil-constitucional dos danos morais*. Rio de Janeiro: Renovar, 2003, p. 155.

⁴⁰⁷MORAES, Maria Celina Bodin de. *Danos à pessoa humana: uma leitura civil-constitucional dos danos morais*. Rio de Janeiro: Renovar, 2003, p. 121.

⁴⁰⁸DIDIER JUNIOR, Fredie; ZANETI, Hermes. *Curso de direito processual civil*. 11. ed. rev., ampl. e atual. Salvador: Juspodium, 2017, p. 128.

⁴⁰⁹CAPPELLETTI, Mauro. *Processo e ideologias na sociedade*. Porto Alegre: S. A. Fabris, 2008, p. 221.

particulares, encontram na ação coletiva um instrumento de concretização [...]”⁴¹⁰, sendo evidente que tanto os vícios quanto os defeitos ocasionados na prestação do serviço aéreo poderão ser reivindicados pelos legitimados dos arts. 5º, Lei 7.347/1985 e 82, Lei 8.078/1990, ao tomarem uma feição coletiva.

A grande aposta neste sistema reside no “consumidor enquanto sujeito de direitos fundamentais: em defesa de uma interpretação finalística e sistemática”⁴¹¹, em paráfrase à Cláudia Lima Marques. Com efeito, acredita-se no papel das entidades representativas de classe, sejam associações, institutos ou órgãos de defesa do consumidor, delegacias de consumo, bem como nos agentes públicos competentes, os quais são capazes de acionar a jurisdição, a exemplo das Defensorias ou Ministérios em suas respectivas órbitas da Federação. Além deles, a própria sociedade consciente de seus direitos é indispensável no processo de viabilização e afirmação das conquistas sociais em matéria de consumo. Proclamam-se, por fim, esforços mútuos para a harmonização das relações entre fornecedores e consumidores, em prol da proteção destes contra as diversas práticas comerciais abusivas, fortalecendo-se a sociedade civil em tempos de consumismo exacerbado. Espera-se que se empreenda a tutela de direitos não só patrimoniais, mas, genuinamente, existenciais, sendo celebrados os contratos de consumo, fomentando a cooperação e o equilíbrio que lhes são inerentes, seja em terra firme, seja nos vastos céus do horizonte anil deste país, em prol dos passageiros do transporte aéreo do Brasil.

⁴¹⁰LEAL, Márcio Flávio Mafra. *Ações coletivas: história, teoria e prática*. Porto Alegre: Sérgio Antonio Fabris, 1998, p 115.

⁴¹¹MARQUES, Cláudia Lima. *Contratos no Código de Defesa do Consumidor: o novo regime das relações contratuais*. 5. ed. rev., atual. e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2006, p.372.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

1 – Desenvolvida a presente monografia mediante quatro capítulos, conforme proposto na Introdução, constatou-se o problema inerente à imprescindibilidade de proteção do passageiro nos contratos de transporte aéreo, após a edição da Resolução n. 400 da Agência Nacional de Aviação Civil – ANAC – à luz do Código de Defesa do Consumidor, Lei n. 8.078/1990, tendo por amálgama a Constituição Federal da República do Brasil de 1988. Neste contexto, aquela defesa está arraigada não só a direitos patrimoniais dos passageiros do setor aéreo, mas, para além deles, pressupõe o cuidado com a vida, a segurança e a locomoção das pessoas, sobre todas as repercussões do Mercado, pois consistem em rol de direitos existenciais dos consumidores. À vista disso, a hipótese basilar da investigação restou comprovada, de modo a demonstrar que, realmente, existem, no plano fático, inúmeras práticas abusivas ocasionadas nos contratos de transporte aéreo de passageiros, frutos dos excessos relacionados à Autonomia Privada Empresarial, a qual, nem sempre, é contida pela Administração Pública, conforme ficou comprovado pela análise crítica da Resolução n. 400 da ANAC.

2 - Contudo, o posicionamento atual do Supremo Tribunal Federal no tocante ao traslado das bagagens também reflete uma amostra do que poderá ocorrer, em termos de esvaziamento da proteção aos consumidores do transporte aéreo, caso o Poder Judiciário Brasileiro deixe estagnada a sua evolução e interpretação em favor dos mais vulneráveis na seara do Direito das Relações de Consumo. Simboliza também, de outro ângulo, o enfraquecimento da proteção consumerista pela equivocada determinação da não incidência – ou desprestígio - do Código de Defesa do Consumidor de 1990 sobre certas matérias inerentes às contratações do transporte aéreo, mesmo quando restou ser, comprovadamente, mais benéfica a aplicação daquele regime calcado no Microssistema Consumerista Brasileiro ao contrato aéreo de passageiros, em sua integralidade.

3 – Realizada a pesquisa por meio dos expedientes metodológicos aludidos na Introdução, por seu turno, observou-se a ocorrência das principais práticas abusivas contrárias às relações de consumo, prejudicando direitos que foram elevados ao patamar de fundamentação do Estado Democrático de Direito pelo Constituinte de 1988, considerando, ainda, a modalidade de celebração adesiva que serve de amálgama aos consumidores nos contratos de transporte aéreo. Foram

diversos os relatos, as reclamações e as subsequentes judicializações desses conflitos para apurar e reprimir as práticas e cláusulas comerciais abusivas perpetradas no bojo das contratações do transporte aéreo de passageiros. Elas foram agrupadas, por conseguinte, em número de cinco, a saber: a) os atrasos de decolagens e cancelamentos de voos que ensejam as respectivas cobranças de multas e taxas abusivas; b) a prática do *overbooking* quando do exame da preterição de passageiros; c) o atendimento precário e a falta de assistência material; d) os descumprimentos dos horários de voos, repercutindo em cancelamentos e atrasos por parte das companhias; e) os recorrentes problemas quanto ao traslado das bagagens.

4 – Quanto às hipóteses secundárias, observou-se que, em que pese a existência do Microssistema Consumerista Brasileiro, calcado na Lei n. 8.078/1990, inculcando garantias e postulados fundamentais de proteção ao mais vulnerável, como o Princípio da Reparação Integral, o Direito à Informação clara e precisa, além da Boa-Fé Objetiva, a Resolução n. 400 da ANAC significa verdadeiro retrocesso social, afetando, em muitos aspectos, esses e os demais direitos consumeristas aplicáveis aos contratos de transporte aéreo, além de o aludido Ato Normativo ter deixado de regular pontos de embate decisivos referentes à prestação do serviço aéreo por outro lado. Assim, concentram-se as chances ou esperanças de obtenção de um provimento adequado quanto às demandas consumeristas nas entidades de proteção e defesa do consumidor, o Ministério Público ou a Defensoria Pública, as quais tem de bater às portas da Jurisdição em busca daquela tutela. Nesta senda, a Agência Nacional de Aviação Civil não tem conseguido, portanto, cooperar para uma melhora nas relações de consumo entre as companhias aéreas e os passageiros, consumidores por excelência de um serviço público essencial, que deveria ser prestado com eficiência, segurança, modicidade, adequação, celeridade e, sempre, ajustado ao Código de Defesa do Consumidor/1990. Ao contrário, a ANAC promove as novas regras da aviação civil na forma de uma campanha que superdimensiona falsa promessas para produzir seus efeitos, em amplo prejuízo das relações de consumo, agora, sofrendo de um desequilíbrio ainda maior. Defende-se, portanto, a interpretação e a aplicação integral das normas contidas na Constituição da República de 1988 conjugadas ao multicitado diploma consumerista por excelência para reverter esse cenário, sobrepondo-se a tratados e convenções internacionais questionáveis, por serem contrários aos direitos dos consumidores.

5 – Alguns aspectos precisam ser considerados, no entanto, a fim de ancorar as aludidas disposições do Código de Defesa do Consumidor/1990, em definitivo, no ordenamento jurídico brasileiro, permeando as diversas decisões judiciais e administrativas que vão surgir das novas medidas promovidas pela Resolução n. 400 da Agência Nacional de Aviação Civil – ANAC:

5.1 – quanto às cobranças abusivas, elas se materializam em imposições de multas, taxas adicionais arbitrárias e vedações ao direito de re-embolso integral das passagens aéreas, dada a ocorrência de atrasos, cancelamentos ou remarcações de voos, sem considerar o próprio direito ao arrependimento e a vedação ao enriquecimento sem causa previstos pelo ordenamento jurídico, de modo que o não comparecimento do consumidor é tomado como uma hipótese de culpa exclusiva desta pessoa, visto como uma oportunidade para as companhias se exonerarem da obrigação de transportar e, inclusive, lucrar às custas do passageiro já prejudicado, confundindo-se a natureza da multa contratual e o seu valor mínimo por cancelamento imotivado com o desejo de apenar o consumidor a qualquer preço;

5.2 – no que concerne aos atrasos das decolagens e os cancelamentos de voos, injustificadamente, tratam-se de modificações unilaterais das condições de transporte, impostas aos consumidores por força da adesão, que continuarão gerando prejuízos de ordem patrimonial e moral sem medidas de repressão e fiscalização mais duras contra as companhias, no que depender, assim, das disposições da Resolução n. 400 da ANAC, à beira de situações absurdas, pelas quais o passageiro é levado a esperar e a comprometer outras longas horas do seu dia – ou perde o dia por completo -, sem direito a assistência material mínima ou irrestrita, mas, condicionada, sempre, às taxativas previsões daquela Resolução, para não citar as hipóteses em que o passageiro é lesionado em seus direitos e abandonado a sua própria sorte, inclusive, no exterior.

5.3 – no que diz respeito à recorrente preterição de passageiros contida na prática do *overbooking*, é forçoso reconhecer que este se encontra autorizado pela Resolução n. 400 da ANAC, havendo a transigência de direitos, da segurança e muito desrespeito, ocasionado danos, restrições e constrangimentos aos passageiros para legitimar uma situação irregular, portanto, ilícita, oferecendo-se até valores pecuniários para que voluntários, inclusive, se habilitem e cedam seus lugares, ao passo que as companhias continuarão negociando os assentos dos voos para além do número físico permitido, rompendo com as normas relativas à oferta e

mantendo graves situações de insegurança fática e jurídica, reitere-se, na medida em que todo o deslocamento para o aeroporto, bem como os respectivos esforços e preparo para uma viagem, poderão nem serem seguidos do embarque respectivo, do passageiro, sobretudo, em voos, horários e itinerários estipulados, antecipadamente, os quais deveriam ser honrados, integralmente, pelas companhias, implicando a perda de compromissos pessoais, profissionais, frustrando-se, amplamente, as expectativas legítimas dos consumidores;

5.4 – no que se debruça sobre o atendimento dirigido aos passageiros, compromete-se a eficiência e a qualidade dos serviços principais ou acessórios do setor aéreo, bem como os deveres de diligência e informação clara, precisa, adequada, além da cordialidade e sensibilidade inerentes ao trato com o consumidor, pelo que as companhias se eximem de prestar assistência material em casos extremos ou se recusam a atender as demandas apresentadas, transferindo obrigações e ônus a terceiros, incapazes de assumir seus próprios erros, em muitas situações, ou mesmo os riscos do negócio, os quais também são socializados com os consumidores na imposição das cobranças já referidas;

5.5 – por último, mas de igual importância, a Resolução n. 400 da ANAC autoriza a cobrança pelo direito de transporte das bagagens dos passageiros (franquias de bagagem), vendendo a ideia de que passagens mais baratas e serviços mais competitivos serão ofertados à sociedade brasileira, o que é falacioso, na medida em que os custos-benefícios de se comprar as passagens mais caras – para se ter o direito de transportar as bagagens – superarão as supostas vantagens de adquiri-las sem aquele direito, além de que configurar-se-ia hipótese de exoneração ou mitigação das responsabilidades, natural e contratualmente, determinadas às companhias, quanto ao traslado das bagagens, por força dos contratos de transporte aéreos de passageiros entabulados, os quais nasceram por adesão. Aproveita-se da liberdade que os passageiros teriam de transportar seus pertences, condicionando-a, sem justo motivo em prol de interesses econômicos. Fere-se, em essência, o direito de escolha e a autonomia dos consumidores, doutrinados, mais uma vez, pelas disposições temerárias das companhias aéreas no que tange ao contrato de transporte, desconsiderando-se que as bagagens assumem caráter assistencial e existencial ao assegurarem, materialmente, elementos que viabilizam a viagem da pessoa humana e concorrem para a realização de seu propósito. Atropelam-se também caras disposições do CDC/1990

quanto aos direitos decadenciais sobre as reclamações das bagagens e prescricionais quanto ao ajuizamento de demandas referentes à má-prestação dos serviços aéreos, além de autorizar a tarifação dos danos sofridos em limitações quantitativas, valendo para as indenizações materiais referentes à perda, o extravio ou a danificação das bagagens, corroborando severas disposições das Convenções de Varsóvia e Montréal em detrimento da proteção mais benéfica da Lei n. 8.078/1990.

5.6 – Assim, os problemas relatados continuarão a se repetir, não havendo a coibição de outros por meio da Resolução n. 400 da ANAC, a qual não pode ser reputada a responsável pela abertura de maior concorrência e menores preços praticados entre as companhias de transporte aéreo que operam no país, caso isso, realmente, venha a se implementar, possibilitando maiores vantagens, conseqüentemente, aos consumidores, conforme posicionamento emitido pela própria Autarquia em campanhas e veiculações pelo meio virtual. Ao contrário, percebem-se constantes violações aos direitos dos consumidores, a tentativa de convalidações de situações irregulares ou ilícitas a cargo das fornecedoras ou a completa falta de regulamentação de outras matérias essenciais, bem como a permissão para que os fornecedores disciplinem as condições de transporte de passageiros ou coisas, bastando, para tanto, não colidirem com as disposições do Ato Normativo vergastado.

6 – Diante do exposto, a efetiva proteção dos direitos e dos interesses dos consumidores somente será possível, em tempos de consumismo exacerbado e hostilizações às normas da Lei n. 8.078/1990, caso o individualismo crescente e as investidas da Autonomia Privada sejam contidos e alinhados aos postulados das relações de consumo, pregando-se a educação consciente para a sociedade brasileira, formalmente, nas escolas ou universidades e, materialmente, na prática, combinada ao exercício da cidadania. Desse modo, é necessária a cooperação entre todos os sujeitos atuantes nas relações de consumo para o equilíbrio vital nos contratos de consumo do transporte aéreo, sobretudo, no que versar sobre os direitos dos passageiros, bem como para a coibição de abusos que atendem a impulsos dos fatores econômicos. Logo, a proteção ímpar das entidades que integram a sociedade civil é, extremamente, salutar ao lado do Poder Judiciário, seja por meio das associações, os órgãos de defesa do consumidor como, v.g., as PROCONs e CODECONs do país, a Defensoria ou o Ministério Público, além do

próprio Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor – IDEC – e as delegacias especializadas contra os crimes contra as relações de consumo. Portanto, todos devem envidar esforços conjuntos para a recuperação do Microsistema Consumerista Brasileiro, em face das recentes alterações produzidas pela Resolução n. 400 da ANAC, estando vigilantes e reclamando das autoridades a contundente repressão das práticas abusivas, presentes, sobretudo, aquelas principais nos contratos de transporte aéreo de passageiros e nos demais contratos de consumo, por via de consequência.

REFERÊNCIAS

AMARAL, Francisco. *Direito civil: introdução*. 7. ed., rev., mod. e aum. Rio de Janeiro, RJ: Renovar, 2008.

ARAGÃO, Alexandre Santos et al. *O Poder Normativo das Agências Reguladoras*. (Coord.). Rio de Janeiro: Forense, 2006.

BARBER, Benjamin. *Consumido: como o mercado corrompe crianças, infantiliza adultos e engole cidadãos*. Rio de Janeiro: Record, 2009, p. 21.

BENJAMIN, Antonio Herman Vasconcellos e. O Transporte Aéreo, *Revista de Direito do Consumidor*. *Revista de Direito do Consumidor*, n 26, São Paulo:RT, abr-jun, 1998.

_____, Antônio Herman; MARQUES, Cláudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe. *Manual de direito do consumidor*. 6. ed., rev., atual. e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2014.

BESSA, Leonardo. Fornecedor Equiparado. *Revista de Direito do Consumidor*, São Paulo: RT, v. 61, p. 127, jan-mar. 2007.

BITTAR, Carlos Alberto. *Direitos do consumidor: Código de defesa do consumidor*. 6. ed., rev., atual e ampl. Rio de Janeiro: Forense, 2003.

BITTAR, Eduardo C. B. *Curso de ética jurídica: ética geral e profissional*. 7. ed. São Paulo: Saraiva, 2010.

BONDER, Nilton. *Ter ou não ter, eis a questão!:* a sabedoria do consumo. Rio de Janeiro: Rocco, 2011.

BORGES, Roxana Cardoso Brasileiro. *Direitos da personalidade e autonomia privada*. 2. ed. rev. São Paulo: Saraiva, 2007..

BOURGOIGNIE, Thierry. O Conceito Jurídico de Consumidor. *Revista de Direito do Consumidor*. n. 2, São Paulo: RT, mar, 1992.

BRAGA, Carlos Eduardo Faraco. Relações de Consumo. *Revista de Direito do Consumidor*, São Paulo: RT, 1992, n. 3.

CAMARGO SOBRINHO, Mário de. *Contrato de adesão e a necessidade de uma legislação específica*. 1. ed. Campinas: Interlex, 2000.

CAPPELLETTI, Mauro. *Processo e ideologias na sociedade*. Porto Alegre: S. A. Fabris, 2008.

CARVALHO, Jorge Morais. *Os contratos de consumo: reflexão sobre a autonomia privada no direito do consumo*. Coimbra: Almedina, 2012.

CARVALHO FILHO, José dos Santos. *Manual de direito administrativo*. 30. ed. São Paulo, SP: Atlas, 2016.

CARVALHO JÚNIOR, Pedro Lino de. *A lesão consumerista no direito brasileiro*. Rio de Janeiro: Lumen Júris, 2005.

COELHO, Fabio Ulhoa. *Curso de direito empresarial: direito de empresa*. 13. ed. São Paulo: Saraiva, 2009.

COSTA, Judith Martins. *Mercado e solidariedade social entre cosmos e taxis: a boa-fé nas relações de consumo, a reconstrução do direito privado*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2002.

COTRIM, Gilberto. *Fundamentos da filosofia: história e grandes temas*. 16. ed. reform. e ampl. São Paulo: Saraiva, 2006.

CUNHA, Renato Alves Bernardo da. *Serviços públicos essenciais: o princípio da continuidade e o inadimplemento do consumidor*. Porto Alegre: Sergio Antonio Fabris, 2004.

DANTAS, Paulo Roberto de Figueiredo. *A proteção contra as cláusulas abusivas no Código Civil*. São Paulo: Atlas, 2007.

DEBORD, Guy. *La société du spectacle*. Paris, FR: Gallimard, 1992.

DENSA, Roberta. *Direitos do consumidor*. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2006.

DIAS, José Aguiar. *Da responsabilidade civil*. 9. ed. Rio de Janeiro: Forense, 1994.

DIDIER JUNIOR, Fredie; ZANETI, Hermes. *Curso de direito processual civil*. 11. ed. rev., ampl. e atual. Salvador, BA: Juspodium, 2017.

EFING, Antônio Carlos. *Fundamentos do Direito das Relações de Consumo*. 3. ed. Curitiba: Juruá, 2011.

FARIAS, Cristiano Chaves de; ROSENVALD, Nelson. *Curso de direito civil*. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2015.

FERNANDES NETO, Guilherme. *Abuso do direito no Código de Defesa do Consumidor*. Cláusulas, práticas e publicidades abusivas. Brasília: Brasília Jurídica, 1999. P. 92 et seq.

FILOMENO, José Geraldo Brito. *Manual de direitos do consumidor*. 14. ed., rev., atual. e ampl. São Paulo: Atlas, 2005, p. 15.

FIUZA, César; ROBERTO, Giordano Bruno Soares. *Contratos de adesão: de acordo com o novo Código Civil*. Belo Horizonte: Mandamentos, 2011.

FORTINI, Cristiana. *Contratos administrativos: franquias, concessão, permissão e PPP*. Belo Horizonte: Del Rey, 2007.

GAGLIANO, Pablo Stolze; PAMPLONA FILHO, Rodolfo. *Novo curso de direito civil.: contratos em espécie*. 10. ed. rev. e atual. São Paulo, SP: Saraiva, v. 4, t. II, 2015, p. 453.

GARCIA, Leonardo Medeiros. *Direito do Consumidor*. Código Comentado e Jurisprudência. 11. ed. Salvador: Juspodivm, 2015.

GOMES, Orlando. *Contratos*. 12. ed. Rio de Janeiro: Forense, 1987.

GRINBERG, Rosana. *Contrato de Transporte é Relação de Consumo*. *Revista de Direito do Consumidor*, n. 38, São Paulo: RT, abr-jun, 2001.

GRINOVER, Ada Pellegrini et al. *Código Brasileiro de Defesa do Consumidor Comentado pelos Autores do Anteprojeto*. 9. ed., atual e ampl. Rio de Janeiro: Forense, 2007.

HEGEL, Georg Wilhelm Friedrich. *Fenomenologia do espírito*. 3. ed. Petrópolis: Vozes, 2005.

HOBBSAWN, Eric J. *A era das revoluções: 1789-1848*. São Paulo: Paz e Terra, 2003.

HONESKO, Raquel Schlommer; HONESKO, Vitor Hugo Nicastro; RAGAZZI, José Luiz. *Código de Defesa do Consumidor Comentado: doutrina e jurisprudência*. 1. ed. São Paulo: Verbatim, 2010.

HUPSEL, Francisco. *Autonomia privada na dimensão civil-constitucional: o negócio jurídico, a pessoa concreta e suas escolhas existenciais*. Salvador: JusPODIVM, 2016.

IDEC. Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor (2002). *A Proteção ao Consumidor de Serviços Públicos*. Max Limonad. São Paulo.

KHOURI, Paulo R. Roque A., *A revisão judicial dos contratos no novo código civil, código do consumidor e lei n. 8.666/93: a onerosidade excessiva superveniente*. São Paulo: Atlas, 2006.

KLINK, Amyr. *Mar sem fim: 360 (graus) ao redor da Antártica*. 2. ed. São Paulo, SP: Companhia das Letras, 2000

LEAL, Márcio Flávio Mafra. *Ações coletivas: história, teoria e prática*. Porto Alegre: Sérgio Antonio Fabris, 1998.

LOTUFO, Renan; NANNI, Giovanni Ettore. (Coord.). *Teoria Geral dos Contratos*. São Paulo: Atlas, 2011.

LUCA, Newton de. *Direito do consumidor*. 2. ed. 2008. São Paulo: Quartier Latin.

LIPOVETSKY, Gilles; SERROY, Jean. Gilles Lipovetsky, Jean Serroy, *L'esthétisation du Monde. Vivre à l'âge du capitalisme artiste*. FR: Gallimard, 2013.

MACEDO, Elaine Harzheim. *Contratos de Adesão. Controle judicial dos contratos de consumo*. Revista de Direito do Consumidor, n. 15, São Paulo: RT, jul-set.1995.

MACEDO JUNIOR, Ronaldo Porto. *Contratos relacionais e defesa do consumidor*. 2. ed., rev, atual e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2007.

MAIA, Álvares Marcos Cordeiro. *Disciplina jurídica dos contratos eletrônicos no direito brasileiro*. Salvador: Nossa Livraria, 2003.

MARQUES, Cláudia Lima. *Contratos no Código de Defesa do Consumidor: o novo regime das relações contratuais*. 5. ed. rev., atual. e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2005.

_____, Claudia Lima. A Responsabilidade do Transportador Aéreo pelo Fato do Serviço e o Código de Defesa do Consumidor. Antinomia entre Norma do CDC e de Leis Especiais. *Revista de Direito do Consumidor*, n. 3, São Paulo: RT, set-dez, 1992.

MAZZILLI, Hugo Nigro. *O acesso à justiça e o ministério público*. 3. ed., rev., atual e ampl. São Paulo: Saraiva, 1998.

MELLO, Carlos Renato Duvivier de Albuquerque. (Org). *Estudos em homenagem a Carlos Alberto Menezes Direito*. Rio de Janeiro: Renovar, 2003.

MELLO, Celso Antonio Bandeira de. *Curso de direito administrativo*. 30. ed. rev. e atual. São Paulo, SP: Malheiros, 2015.

MELLO, Marcos Bernardes de. *Teoria do fato jurídico: plano da existência*. 17. ed. São Paulo, SP: Saraiva, 2011.

MIRAGEM, Bruno. *Curso de direito do consumidor*. 5. ed. rev. atual. e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2014.

_____. A Regulação do serviço público de energia elétrica e o direito do consumidor. *Revista de Direito do Consumidor*. São Paulo: RT, 2004, n. 51.

MIRANDA, Custodio da Piedade Ubaldino. *Contrato de adesão*. São Paulo: Atlas, 2002.

MIRANDA, Pontes de. *Tratado de direito privado: parte geral*. Rio de Janeiro: Borsoi, 1954.

MORAES, Maria Celina Bodin de. *Danos à pessoa humana: uma leitura civil-*

constitucional dos danos morais. Rio de Janeiro, RJ: Renovar, 2003.

MORAES, Paulo Valério Dal Pai. *Código de defesa do consumidor: o princípio da vulnerabilidade no contrato, na publicidade, nas demais práticas comerciais. Interpretação sistemática do direito*. 3. ed., rev., atual. e ampl. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2009, p. 125)

MORSELLO, Marco Fábio. *Responsabilidade civil no transporte aéreo*. São Paulo: Atlas, 2006.

NEGREIROS, Tereza. *Teoria do contrato: novos paradigmas*. 2. ed. Rio de Janeiro: Renovar, 2006.

NUNES JÚNIOR, Vidal Serrano; MATOS, Yolanda Alves Pinto Serrano de. *Código de defesa do consumidor interpretado*. 5. ed. São Paulo: Verbatim, 2011.

PACHECO, José da Silva. *Alguns Aspectos Jurídicos do Transporte Aéreo*. Revista dos Tribunais, n. 550, p. 12.

PASQUALOTTO, Adalberto. Os Serviços Públicos no Código de Defesa do Consumidor. *Revista de Direito do Consumidor*. n. 1, São Paulo: RT, mar, 1992.

PERIN JUNIOR, Ecio. *A globalização e o direito do consumidor: aspectos relevantes sobre a harmonização legislativa dentro dos mercados regionais*. Barueri: Manole, 2003.

PIETRO, Maria Sylvia Zanella. *Direito administrativo*. 25. ed. São Paulo: Atlas, 2012.

PIMENTA, Solange Maria et al. *Sociedade e Consumo. Múltiplas Dimensões na Contemporaneidade*. Curitiba: Juruá, 2010, p. 48.

REALE, Miguel. *Lições preliminares de direito*. 27. ed. São Paulo: Saraiva, 2002

RIZZARDO, Arnaldo. *Contratos*. Rio de Janeiro: Forense, 2009.

SCHMITT, Cristiano Heineck. *Cláusulas abusivas nas relações de consumo*. 2. ed., rev., atual e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2008.

SIEYÈS, Emmanuel Joseph. *A constituinte burguesa: qu'est-ce le Tiers État ?* Rio de Janeiro: Liber Juris, 1986.

SILVEIRA, Reynaldo Andrade da. *Práticas mercantis no direito do consumidor*. 2. ed. rev. e atual. Curitiba: Juruá, 2011.

STRECK, Lenio Luiz; MORAIS, José Luis Bolzan de. *Ciência política e teoria geral do estado*. 3. ed. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2003.

TARTUCE, Flávio; NEVES, Daniel Amorim Assumpção. *Manual de direito do consumidor: direito material e processual*. 4. ed., rev., atual. e ampl. São Paulo: Método, 2015

TOMAZETTE, Marlon. *Curso de direito empresarial: teoria geral e direito societário*. 8. ed., rev. e atual. São Paulo: Atlas, 2017.

ZILLIOTO, Denise Macedo. *O Consumidor: Objeto da Cultura*. (Org.). Petrópolis: Vozes, 2003.

Sites Pesquisados:

Aviação para Todos. Evolução Permanente.

Disponível em: <<http://www.transportes.gov.br/aviacaoparatodos/evolucao-permanente>>

Acesso em 03 ago. 2017.

Conheça o Brasil que Voa.

Disponível em: <<http://www.aviacao.gov.br/obrasilquevoa/>>

Acesso em 03 ago. 2017.

Disponível em: <<http://www.aviacao.gov.br/obrasilquevoa/cenario-da-aviacao-brasileira.php>>

Acesso em 03 ago. 2017.

Pesquisa Revela Perfil de Passageiros, Aeroportos e Rotas.

Disponível em: <<http://www.anac.gov.br/noticias/2015/pesquisa-revela-perfil-de-passageiros-aeroportos-e-rotas>>

Acesso em 03 ago. 2017.

Aumenta o Número de Brasileiros que Viajam de Avião

Disponível em: <<http://www.brasil.gov.br/economia-e-emprego/2017/03/aumenta-numero-de-brasileiros-que-viajam-de-aviao>>
Acesso em: 06 set. 2017.

Novas Concessões de Aeroportos Beneficiam o Turismo Brasileiro
Disponível em: <<http://www.turismo.gov.br/%C3%BAltimas-not%C3%ADcias/7616-novas-concess%C3%B5es-de-aeroportos-beneficiam-turismo-brasileiro.html>>
Acesso em: 06 set. 2017.

BRASIL. LEI Nº 8.078, DE 11 DE SETEMBRO DE 1990.

Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8078.htm>

Acesso em 13 ago. 2017

_____. Nº 10.406, DE 10 DE JANEIRO DE 2002.

Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/L10406.htm>

Acesso em: 08 ago. 2017

FACCHINI NETO, Eugênio; HAEBERLIN, Martin P. O Estilo jurídico alemão: breves considerações sobre alguns dos seus fatores determinantes. AJURIS, Porto Alegre, v. 41, n. 133, p. 249 e seq., Mar/2014.

Disponível em:

<<http://www.ajuris.org.br/OJS2/index.php/REVAJURIS/article/viewFile/227/163>>.

Acesso em: 13 ago. 2017.

Ato das Disposições Constitucionais Transitórias.

Disponível em: <<http://www2.camara.leg.br/legin/fed/conadc/1988/constituicao.adct-1988-5-outubro-1988-322234-publicacaooriginal-1-pl.html>>

Acesso em: 07 set. 2017

BRASIL. LEI Nº 7.565, DE 19 DE DEZEMBRO DE 1986.

Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L7565.htm>

Acesso em 09 ago. 2017.

_____. DECRETO-LEI Nº 5.452, DE 1º DE MAIO DE 1943

Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto-lei/Del5452.htm>

Acesso em: 07 set. 2017.

_____. DECRETO-LEI Nº 32, DE 18 DE NOVEMBRO DE 1966.

Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto-lei/1965-1988/Del0032.htm>

Acesso em: 13 ago. 2017.

_____. DECRETO Nº 5.910, DE 27 DE SETEMBRO DE 2006.

Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2006/decreto/d5910.htm>

Acesso em: 13 ago. 2017.

_____. DECRETO Nº 2.861, DE 7 DE DEZEMBRO DE 1998.

Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/d2861.htm>

Acesso em 13 ago. 2017.

_____.LEI Nº 7.347, DE 24 DE JULHO DE 1985.

Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L7347orig.htm>

Acesso em: 07 set. 2017.

Bürgerliches Gesetzbuch – BGB.

Disponível em: <<https://www.gesetze-im-internet.de/bgb/>>

Acesso em: 07 set. 2017.

BRASIL. LEI Nº 12.441, DE 11 DE JULHO DE 2011.

Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/12441.htm

Acesso em 11 ago. 2017.

LATAM Airlines Website oficial.

Disponível em: <https://www.latam.com/pt_br/>

Acesso em: 11 ago. 2017.

GOL Linhas Aéreas Inteligentes Website oficial.

Disponível em: <<https://www.voegol.com.br/pt>>

Acesso em: 11 ago. 2017.

AZULWebsite oficial.

Disponível em: <<https://www.voearul.com.br/>>

Acesso em: 11 ago. 2017.

AVIANCA Website oficial.

Disponível em: <<https://www.avianca.com.br/>>.

Acesso em: 11 ago. 2017.

PASSAREDO Linhas Aéreas Website oficial.

Website oficial. Disponível em: <<http://www.voepassaredo.com.br/empresa/site/>>

Acesso em: 11 ago. 2017.

TOTAL Linhas Aéreas Website oficial.

Website oficial. Disponível em: <<http://www.total.com.br/>>

Acesso em: 11 ago. 2017.

MAP Linhas Aéreas Website oficial.

Disponível em: <<http://voemap.com.br/>>.

Acesso em: 11 ago. 2017.

Relatório Demanda e Oferta do Transporte Aéreo – Empresas Brasileiras
Disponível em: <<http://www.anac.gov.br/assuntos/setor-regulado/empresas/envio-de-informacoes/relatorio-demanda-e-oferta-do-transporte-aereo-empresas-brasileiras>>
Acesso em: 11 ago. 2017.

Companhia Aérea Indenizará Cliente por Falta de Informação sobre Retorno ao Brasil

Disponível em: <<http://www1.tjrs.jus.br/site//imprensa/noticias/?idNoticia=343319>> .
Acesso em 31 ago. 2017.

BRASIL. Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios.

Relator(a): Aliston Henrique de Sousa

Processo: 07018527620158070016

Disponível em: <[https://pesquisajuris.tjdft.jus.br/IndexadorAcordaos-web/sistj?visaold=tjdf.sistj.acordaoeletronico.buscaindexada.apresentacao.VisaoBuscaAcordao&nomeDaPagina=buscaLivre2&buscaPorQuery=1&baseSelecionada=TURMAS_RECURSAIS&ramoJuridico=&baseDados=\[BASE_ACORDAOS,%20TURMAS_RECURSAIS\]&argumentoDePesquisa=&filtroSegredoDeJustica=false&desembargador=&indexacao=&tipoDeNumero=Processo&tipoDeRelator=TODO&camposSelecionados=\[ESPELHO\]&numero=0701852-76.2015.8.07.0016&tipoDeData=DataPublicacao&dataFim=&dataInicio=&ementa=&orgaoJulgador=&filtroAcordaosPublicos=false&legislacao=&numeroDaPaginaAtual=1&quantidadeDeRegistros=20&totalHits=1](https://pesquisajuris.tjdft.jus.br/IndexadorAcordaos-web/sistj?visaold=tjdf.sistj.acordaoeletronico.buscaindexada.apresentacao.VisaoBuscaAcordao&nomeDaPagina=buscaLivre2&buscaPorQuery=1&baseSelecionada=TURMAS_RECURSAIS&ramoJuridico=&baseDados=[BASE_ACORDAOS,%20TURMAS_RECURSAIS]&argumentoDePesquisa=&filtroSegredoDeJustica=false&desembargador=&indexacao=&tipoDeNumero=Processo&tipoDeRelator=TODO&camposSelecionados=[ESPELHO]&numero=0701852-76.2015.8.07.0016&tipoDeData=DataPublicacao&dataFim=&dataInicio=&ementa=&orgaoJulgador=&filtroAcordaosPublicos=false&legislacao=&numeroDaPaginaAtual=1&quantidadeDeRegistros=20&totalHits=1)>

Acesso em: 31 ago. 2017.

_____. Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios.

Relator(a): Luís Gustavo B. de Oliveira

Processo: 20131210058975

Disponível em: <[https://pesquisajuris.tjdft.jus.br/IndexadorAcordaos-web/sistj?visaold=tjdf.sistj.acordaoeletronico.buscaindexada.apresentacao.VisaoBuscaAcordao&nomeDaPagina=buscaLivre2&buscaPorQuery=1&baseSelecionada=TURMAS_RECURSAIS&ramoJuridico=&baseDados=\[BASE_ACORDAOS,%20TURMAS_RECURSAIS\]&argumentoDePesquisa=&filtroSegredoDeJustica=false&desembargador=&indexacao=&tipoDeNumero=Processo&tipoDeRelator=TODO&camposSelecionados=\[ESPELHO\]&numero=&tipoDeData=DataPublicacao&dataFim=&dataInicio=&ementa=JUIZADOS%20ESPECIAIS.%20COMPETENCIA%20TERRITORIAL.%20RECONHECIMENTO%20DE%20OFICIO.%20INADEQUACAO.%20SUMULA%2033%20DO%20STJ.%20SENTENCA%20CASSADA.%20CAUSA%20MADURA.%20ART.%20515,%20§%203º,%20DO%20CPC.%20TRANSPORTE%20AEREO.%20CONSUMIDOR.%20CONTRATAÇÃO%20FORA%20DO%20ESTABELECIMENTO%20COMERCIAL%20\(INTERNET\).%20REMARCAÇÃO%20DE%20PASSAGEM.%20MULTA.%20DESCABIMENTO.%20CODIGO%20DE%20DEFESA%20DO%20CONSUMIDOR%20\(ART.%2049\)%20E%20CODIGO%20CIVIL%20\(ART.%20740\).%20PEDIDO%20INICIAL%20JULGADO%20PROCEDENTE.&orgaoJulgador=&filtroAcordaosPublicos=false&legislacao=&numeroDaPaginaAtual=1&quantidadeDeRegistros=20&totalHits=1](https://pesquisajuris.tjdft.jus.br/IndexadorAcordaos-web/sistj?visaold=tjdf.sistj.acordaoeletronico.buscaindexada.apresentacao.VisaoBuscaAcordao&nomeDaPagina=buscaLivre2&buscaPorQuery=1&baseSelecionada=TURMAS_RECURSAIS&ramoJuridico=&baseDados=[BASE_ACORDAOS,%20TURMAS_RECURSAIS]&argumentoDePesquisa=&filtroSegredoDeJustica=false&desembargador=&indexacao=&tipoDeNumero=Processo&tipoDeRelator=TODO&camposSelecionados=[ESPELHO]&numero=&tipoDeData=DataPublicacao&dataFim=&dataInicio=&ementa=JUIZADOS%20ESPECIAIS.%20COMPETENCIA%20TERRITORIAL.%20RECONHECIMENTO%20DE%20OFICIO.%20INADEQUACAO.%20SUMULA%2033%20DO%20STJ.%20SENTENCA%20CASSADA.%20CAUSA%20MADURA.%20ART.%20515,%20§%203º,%20DO%20CPC.%20TRANSPORTE%20AEREO.%20CONSUMIDOR.%20CONTRATAÇÃO%20FORA%20DO%20ESTABELECIMENTO%20COMERCIAL%20(INTERNET).%20REMARCAÇÃO%20DE%20PASSAGEM.%20MULTA.%20DESCABIMENTO.%20CODIGO%20DE%20DEFESA%20DO%20CONSUMIDOR%20(ART.%2049)%20E%20CODIGO%20CIVIL%20(ART.%20740).%20PEDIDO%20INICIAL%20JULGADO%20PROCEDENTE.&orgaoJulgador=&filtroAcordaosPublicos=false&legislacao=&numeroDaPaginaAtual=1&quantidadeDeRegistros=20&totalHits=1)>

Acesso em: 31 ago. 2017.

_____. Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul.

Relator: Vivian Cristina Angonese Spengler

Processo: 71005254941

Disponível em:

<http://www.tjrs.jus.br/busca/search?q=&proxystylesheet=tjrs_index&getfields=*&ent sp=a__politica-site&wc=200&wc_mc=1&oe=UTF-8&ie=UTF-8&ud=1&client=tjrs_index&filter=0&aba=juris&sort=date%3AD%3AS%3Ad1&as_qj=&site=ementario&as_epq=&as_oq=&as_eq=&requiredfields=ct%3A6.coj%3A66.cr%3A90.crr%3A493&partialfields=n%3A71005254941.%28s%3Acivel%29&as_q=inmeta%3Adj%3Adaterange%3A2015-04-29..+#main_res_juris>

Acesso em: 31 ago. 2017.

Reembolso de apenas 5% do valor das passagens!

Disponível em: <https://www.reclameaqui.com.br/avianca/reembolso-de-apenas-5-do-valor-das-passagens_3N2dgNgebJAJ1GgE/>

Acesso em: 02 set. 2017.

Multa Exorbitante.

Disponível em: <https://www.reclameaqui.com.br/avianca/multa-exorbitante_wVV09YrFkm1xwKd9/>

Acesso em: 02 set. 2017.

Empresa Aérea é Condenada por Abuso em Taxa de Cancelamento e Dano Moral

Disponível em:

<<http://www.tjdft.jus.br/institucional/imprensa/noticias/2015/outubro/empresa-aerea-e-condenada-por-abuso-em-taxa-de-cancelamento-e-dano-moral-1>>

Acesso em: 31 ago. 2017.

BRASIL.Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios.

Des. Robson Barbosa de Azevedo

Processo: 0000864-35.2015.807.0004

Disponível em: <http://cache-internet.tjdft.jus.br/cgi-bin/tjcgj1?NXTPGM=plhtml02&TitCabec=2%AA+Inst%E2ncia+%3E+Consulta+Processual&SELECAO=1&CHAVE=2015+04+1+000864-9&COMMAND=ok&ORIGEM=INTER&_authenticator=43b94e56df9181ef98af78cbea738738ab35ec43>

Acesso em: 31 ago. 2017.

_____.PORTARIA N° 676/GC-5, DE 13 DE NOVEMBRO DE 2000

Disponível em:

<<http://www.anac.gov.br/assuntos/passageiros/arquivos/port676gc5.pdf> >

Acesso em: 31 ago. 2017

Cancelamento / Reembolso Passagens: GOL - TAXA ABUSIVA.

Disponível em: <https://www.reclameaqui.com.br/gol/cancelamento-reembolso-passagens-gol-taxa-abusiva_W5i74AlfStvIEDvk/>

Acesso em: 31 ago. 2017.

Cancelamento / Reembolso Passagens: TAXA ABUSIVA da Gol Linhas Aéreas.
Disponível em: <https://www.reclameaqui.com.br/gol/cancelamento-reembolso-passagens-taxa-abusiva-da-gol-linhas-aereas_13045261>
Acesso em: 31 ago. 2017.

Atraso e perda de voo de conexão por culpa da companhia aérea: conheça seus direitos!
Disponível em: <<http://www.teoriadaviagem.com/atrasos-e-perda-de-voo-de-conexao-por-culpa-da-companhia-aerea-conheca-seus-direitos>>
Acesso em: 31 ago. 2017.

Passagem Cancelada sem Explicação.
Disponível em: <https://www.reclameaqui.com.br/azul/passagem-cancelada-sem-explicacao_mv_PvDkYPN5dOblo/>
Acesso em: 02 set. 2017.

Atraso de voo e perda de compromisso profissional.
Disponível em: <https://www.reclameaqui.com.br/azul/atraso-de-voo-e-perda-de-compromisso-profissional_uMyLJjKWqHYc7uGv/>
Acesso em: 02 set. 2017.

Decolar.com Website Oficial.
Disponível em: <<https://www.decolar.com/>>
Acesso em: 02 set. 2017.

Não Cumprimento das Regras de Cancelamento.
Disponível em: <https://www.reclameaqui.com.br/azul/nao-cumprimento-das-regras-de-cancelamento_sGm3fx_vAbbF-loz/>
Acesso em: 02 set. 2017.

Atraso de 8h em Voo Internacional
Disponível em: <https://www.reclameaqui.com.br/azul/atraso-de-8h-em-voo-internacional_5BoFbwwhVj-bxk0q/>
Acesso em: 02 set. 2017.

Bagagem Desaparecida Misteriosamente
Disponível em: <https://www.reclameaqui.com.br/latam-airlines-tam/bagagem-desaparecida-misteriosamente_fYj32zEHeEDcOprf/>
Acesso em: 02 set. 2017

Bagagem Danificada

Disponível em: <https://www.reclameaqui.com.br/avianca/bagagem-danificada_UgqnrqPjg6fzewxM-/>

Acesso em: 02 set. 2017.

Danos na bagagem

Disponível em: <https://www.reclameaqui.com.br/avianca/danos-na-bagagem_41oVi98ha9Tx7f2k/>

Acesso em: 02 set. 2017.

TJ-SC - Apelação Cível: AC 20150850016 Capital 2015.085001-6

Disponível em: <<https://tj-sc.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/322757063/apelacao-civil-ac-20150850016-capital-2015085001-6?ref=juris-tabs>>

Acesso em: 02 set. 2017.

TJ-SC - Apelação Cível: AC 20140080960 SC 2014.008096-0 (Acórdão)

Disponível em: <<https://tj-sc.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/24991778/apelacao-civil-ac-20140080960-sc-2014008096-0-acordao-tjsc?ref=juris-tabs>>

Acesso em: 02 set. 2017.

IDEC critica Decisão do STF sobre Extravio de Bagagem

Disponível em: <<https://www.idec.org.br/idec-na-imprensa/idec-critica-decisao-do-stf-sobre-extravio-de-bagagem>>

Acesso em: 02 set. 2017.

Transferência pra Gol e Extravio de Mala.

Disponível em: <https://www.reclameaqui.com.br/azul/transferencia-pra-gol-e-extravio-de-mala_w02KFm7UORLsJIXm/>

Acesso em: 02 set. 2017.

Fui [editado pelo Reclame Aqui] pela LATAM.

Disponível em: <https://www.reclameaqui.com.br/latam-airlines-tam/fui-pela-latam__jmriCFzPK-Fer4F/>

Acesso em: 02 set. 2017.

Pontos não Creditados no Programa de Milhagem.

Disponível em: <https://www.reclameaqui.com.br/latam-airlines-tam/pontos-nao-creditados-no-programa-de-milhagem_GN3DfgBjrOSMzYp1/>

Acesso em: 02 set 2017.

Impedido de Voar por Suposto Atraso.

Disponível em: <https://www.reclameaqui.com.br/avianca/impedido-de-voar-por-suposto-atraso_X8vHin96u6e0RoMr/>
Acesso em: 02 set. 2017.

Total despreparo para atuar no ramo
Disponível em: <https://www.reclameaqui.com.br/latam-airlines-tam/total-despreparo-para-atuar-no-ramo_h74stKdh9_xxfmpC/>
Acesso em: 02 set. 2017.

Falta de Respeito e Mau Atendimento.
Disponível em: <https://www.reclameaqui.com.br/azul/falta-de-respeito-e-mau-atendimento_dgLfsSFXJPOeDr80/>
Acesso em: 02 set. 2017

Empresa não assume seu Erro
Disponível em: <https://www.reclameaqui.com.br/latam-airlines-tam/empresa-nao-assume-seu-erro_alD3GTnQT8TLda--/>
Acesso em: 02 set. 2017

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Súmulas.
Disponível em: http://www.stj.jus.br/docs_internet/VerbetesSTJ_asc.pdf
Acesso em: 02 set. 2017

_____. Supremo Tribunal Federal.

Relator: Min. Gimar Mendes

Processo: RE 636331 - RECURSO EXTRAORDINÁRIO

Disponível em:

<<http://www.stf.jus.br/portal/processo/verProcessoAndamento.asp?numero=636331&classe=RE&origem=AP&recurso=0&tipoJulgamento=M>>

Acesso em: 02 set. 2017.

_____. Supremo Tribunal Federal.

Relator: Min. Roberto Barroso.

Processo: ARE 766618 - RECURSO EXTRAORDINÁRIO COM AGRAVO (Processo físico)

Disponível em:

<<http://www.stf.jus.br/portal/processo/verProcessoAndamento.asp?numero=766618&classe=ARE&origem=AP&recurso=0&tipoJulgamento=M>>

Acesso em: 02 set. 2017

STF: Indenização por extravio de bagagem é regulada por convenção internacional, e não CDC

Disponível em: <http://www.migalhas.com.br/Quentes/17,MI259439,21048-STF+Indenizacao+por+extravio+de+bagagem+e+regulada+por+convencao>

Acesso em: 02 set. 2017.

Regra Internacional prevalece sobre Código do Consumidor em Voo para o Exterior.
Disponível em: <http://g1.globo.com/politica/noticia/regra-internacional-prevalece-sobre-codigo-do-consumidor-em-voos-para-exterior-diz-stf.ghtml>
Acesso em: 02 set. 2017.

CDC não regula relação entre passageiros e companhias aéreas estrangeiras, diz STF
Disponível em: <http://www.conjur.com.br/2017-mai-25/cdc-nao-regular-relacao-entre-passageiros-aereas-estrangeiras>
Acesso em: 02 set. 2017.

SILVA, Homero Mateus Batista da. Convenção coletiva de consumo: uma abordagem sobre sua natureza jurídica e as dificuldades da implementação do art. 107 do Código de Defesa do Consumidor.
Disponível em: <<http://www.buscalegis.ufsc.br/revistas/files/anexos/24656-24658-1-PB.pdf>>
Acesso em: 02 set. 2017.

BRASIL. Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo.
Relator: Flávio Cunha da Silva
Processo: 0001146-94.2013.8.26.0269.
Disponível em:
<http://esaj.tjsp.jus.br/cjsg/getArquivo.do;jsessionid=9A64A15CC05F6AE25730A75939F6BE3B.cjsg2?conversationId=&cdAcordao=7315806&cdForo=0&uuidCaptcha=sajcaptcha_76e74b9a19d241fb90af60afb57e6f95&vlCaptcha=rfpi&novoVICaptcha=>>
Acesso em: 02 set. 2017.

_____. Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios.
Relator(a): Gilberto Pereira de Oliveira
Processo: 0002779-31.2015.807.0001
Disponível em: < <https://cache-internet.tjdft.jus.br/cgi-bin/tjcg1?NXTPGM=plhtml02&MGWLPN=SERVIDOR1&submit=ok&SELECAO=1&CHAVE=20150110095730&ORIGEM=INTER> >
Acesso em: 31 ago. 2017.

_____. Poder Judiciário de Santa Catarina.
Casal vítima de 'overbooking' após lua de mel em Cancun será indenizado em R\$ 20 mil.
Disponível em: http://portal.tjsc.jus.br/web/sala-de-imprensa/-/casal-vitima-de-overbooking-apos-lua-de-mel-em-cancun-sera-indenizado-em-r-20-mil?redirect=http%3A%2F%2Fportal.tjsc.jus.br%2Fweb%2Fsala-de-imprensa%2Fnoticias%3Fp_p_id%3D101_INSTANCE_3dhclc9H4ihA%26p_p_lifecycle%3D0%26p_p_state%3Dnormal%26p_p_mode%3Dview%26p_p_col_id%3Dcolumn-1%26p_p_col_pos%3D2%26p_p_col_count%3D4 .
Acesso em: 02 set. 2017

_____. Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro.
Empresas Aéreas. Overbooking.

Disponível em:

<http://www.tjrj.jus.br/documents/10136/31308/responsabilidade_civil_empresas_aer_eas_overbooking1.pdf?=10>.

Acesso em: 02 set. 2017.

_____. Enunciado n. 369 Conselho de Justiça Federal.

Disponível em: <<http://www.cjf.jus.br/enunciados/enunciado/493>>

Acesso em: 31 ago. 2017.

_____. RESOLUÇÃO N 400/2016 ANAC. Condições Gerais do Transporte Aéreo de Passageiros (CGTA).

Disponível em: <http://www.anac.gov.br/assuntos/legislacao/legislacao-1/resolucoes/resolucoes-2016/resolucao-no-400-13-12-2016/@@display-file/arquivo_norma/RA2016-0400%20-%20Retificada.pdf>.

Acesso em: 08 set. 2017

Atenção Passageiros! Fiquem Atentos sobre as Novas Regras do Transporte Aéreo

Disponível em: <<http://www.anac.gov.br/noticias/2017/atencao-passageiros-fiquem-atentos-sobre-as-novas-regras-do-transporte-aereo>>

Acesso em: 1º ago. 2017.

Aviação para Todos. Novidades sob Medida para atender Todos os Consumidores.

Disponível em: <<http://www.transportes.gov.br/aviacaoparatodos/>>

Acesso em: 1º ago. 2017.

Garantias do Consumo

Resolução 400/2016 da ANAC não pode fetar os Direitos dos Usuários

Por Joseane Suzart Lopes da Silva

Disponível em: <<http://www.conjur.com.br/2017-mai-24/garantias-consumo-resolucao-4002016-anac-nao-afetar-direitos-usuarios>>

Acesso em: 04 set. 2017.

BRASIL. RESOLUÇÃO N. 280/2013.

Disponível em: http://www.anac.gov.br/assuntos/legislacao/legislacao-1/resolucoes/resolucoes-2013/resolucao-no-280-de-11-07-2013/@@display-file/arquivo_norma/RA2013-0280.pdf

Acesso em: 04 set. 2017.

AZUL. Consulta Disponibilidade de Voos.

Disponível em: <<http://www.melhoresdestinos.com.br/bagagens>>

Acesso em: 04 set. 2017

AZUL. Consulta Disponibilidade de Voos.

Disponível em: <<https://viagemais.voeazul.com.br/Availability.aspx>>

Acesso em: 04 set. 2017

MPF quer Anulação de Regra da ANAC que Permite Cobrança de Taxa para Despacho de Bagagem

Disponível em: <<http://www.mpf.mp.br/sp/sala-de-imprensa/noticias-sp/mpf-quer-anulacao-de-regra-da-anac-que-permite-cobranca-de-taxa-extra-para-despacho-de-bagagens>>

Acesso em: 04 set. 2017.

Justiça Federal. Seção Judiciária de São Paulo.

Disponível em: <<http://www.jfsp.jus.br/foruns-federais/>>.

Acesso em: 04 set. 2017.

Ação Civil Pública. Ministério Público do Estado de São Paulo

Processo: 0002138-55.2017.403.6100.

Disponível em: <<http://www.mpf.mp.br/sp/sala-de-imprensa/docs/acp-anac.pdf>> .

Acesso em: 04 set. 2017.

La Société du Spectacle.

Disponível em:

<<https://flipbook.cantook.net/?d=%2F%2Fwww.edenlivres.fr%2Fflipbook%2Fpublications%2F6102.js&oid=42&c=&m=&l=&r=&f=pdf>>

Acesso em: 03. set. 2017.