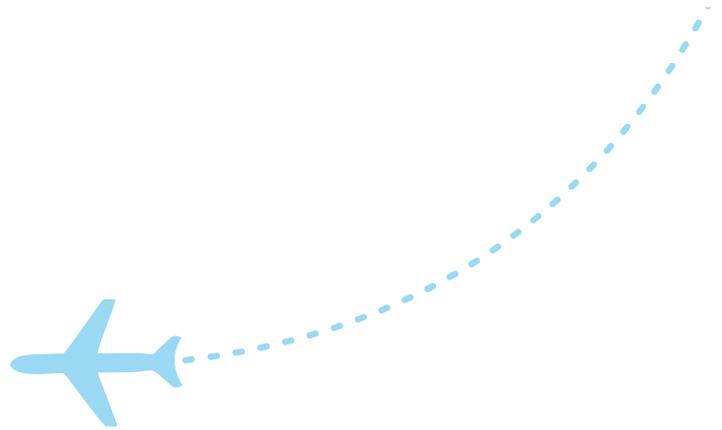




# **Direitos dos passageiros aéreos sob o impacto da pandemia**

# **COVID-19**



## OBJETIVO

A Comissão Especial de Defesa dos Consumidores do Conselho Federal da OAB (CEDC-CFOAB) apresenta a cartilha Direitos dos passageiros aéreos sob o impacto da pandemia do Covid 19 no formato de “perguntas-respostas”, com o intuito de facilitar a compreensão dos direitos dos consumidores-passageiros aéreos que se viram obrigados a alterar ou a cancelar sua viagem aérea ou foram surpreendidos com essa alteração por parte das empresas aéreas contratadas, em virtude da pandemia da Covid 19.

As respostas estão amparadas pelo Código de Defesa do Consumidor, pela Medida Provisória n. 925, de 18/03/2020, pela Resolução n. 556, de 13/05/2020, emitida pela Agência Nacional de Aviação Civil - ANAC<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> Resolução nº 556, de 13/05/2020 - “Flexibiliza, em caráter excepcional e temporário, a aplicação de dispositivos da Resolução nº 400, de 13 de dezembro de 2016, em decorrência dos efeitos da pandemia da Covid19”.



**01** A MP n. 925/2020, que determina medidas emergenciais para a aviação civil, em virtude da pandemia da Covid 19, inclui empresas brasileiras e internacionais?

Não. Essa legislação regulamenta apenas a aviação civil brasileira que atua em voos nacionais e internacionais.<sup>2</sup>

**02** A MP n. 925/2020 determina prazo específico para estes contratos de transporte aéreo?

Sim. A MP n. 925/2020 aplica-se a passagens aéreas compradas até 31/12/2020<sup>3</sup>.

**03** A MP n. 925/2020 foi benéfica ao passageiro aéreo-consumidor?

Essa MP n. 925/2020 beneficiou o passageiro que deseja viajar, ou seja, determinou a disponibilidade de crédito para utilização no prazo de doze meses, contado da data do voo contratado e não a partir de sua emissão, sem impor penalidades contratuais<sup>4</sup>.

Entretanto, o consumidor não possui garantia de que poderá usufruir esse crédito para o mesmo trajeto contratado e posteriormente cancelado.

Antes da vigência da MP n. 925/2020, o prazo da validade era de doze meses a contar da data da emissão da passagem<sup>5</sup>.

---

2 Medida Provisória n. 925, de 18/3/2020, "Dispõe sobre medidas emergenciais para a aviação civil brasileira, em razão da pandemia da Covid 19".

3 Medida Provisória n. 925, de 18/03/2020 - art. 3º § 2º O disposto neste artigo aplica-se aos contratos de transporte aéreo firmados até 31 de dezembro de 2020.

4 Medida Provisória n. 925, de 18/03/2020 - art. 3º § 1º Os consumidores ficarão isentos das penalidades contratuais, por meio da aceitação de crédito para utilização no prazo de doze meses, contado da data do voo contratado.

5 Resolução n. 400 da ANAC "Art. 7º Nos casos em que o transportador emitir comprovante de passagem aérea sem data prédefinida para utilização, o prazo de validade será de 1 (um) ano, contado a partir da emissão."

# ASSISTÊNCIA MATERIAL

**04** O passageiro aéreo terá direito à assistência material em casos de atraso de voo, cancelamento, interrupção de serviço ou preterição de passageiro?

Sim. A MP n. 925/2020 determina que manterá assistência material<sup>6</sup> aos passageiros nos termos do artigo 27, incisos I, II e III da Resolução n. 400, da ANAC:

I - a partir de uma hora: facilidades de comunicação (internet, telefonemas etc.);

II - a partir de duas horas: alimentação (voucher, refeição, lanche, bebidas etc.);

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

Já a Resolução n. 556, de 13/05/2020, emitida pela ANAC determina que, em relação à assistência de alimentação, a empresa será desobrigada a observar a característica de alimentação, de acordo com o horário, e de fornecer voucher individual. Essa disposição contraria a própria MP n. 925, que não estabelece nenhuma restrição em relação à assistência com alimentação.

A ANAC demonstra seu descaso em relação ao consumidor, ao suspender a obrigação de as empresas fornecerem, ao passageiro, alimentação compatível ao tempo e ao horário que permanecer no aeroporto, além de não esclarecer, de forma clara e inequívoca, o motivo dessa suspensão.

Essa mesma Resolução também determina suspensão temporária de assistência material, nos casos decorrentes do fechamento de fronteiras ou de aeroportos por determinação de autoridades locais<sup>7</sup>, comprometendo-se a envidar esforços para auxiliar o Ministério das Relações Exteriores em relação a esses passageiros.

---

<sup>6</sup> [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2019-2022/2020/Mpv/mpv925.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2019-2022/2020/Mpv/mpv925.htm) Art. 3º O prazo para o reembolso do valor relativo à compra de passagens aéreas será de doze meses, observadas as regras do serviço contratado e mantida a assistência material, nos termos da regulamentação vigente.

<sup>7</sup> Resolução nº 556, de 13/05/2020: Art. 3º Nos casos de alteração programada pelo transportador (art. 12 da Resolução n. 400, de 2016), atraso do voo, cancelamento do voo e interrupção do serviço (art. 21 da Resolução nº 400, de 2016), ficam suspensas as obrigações de oferecer: I - assistência material (art. 27 da Resolução nº 400, de 2016), quando as situações previstas no caput deste artigo forem decorrentes do fechamento de fronteiras ou de aeroportos por determinação de autoridades)

# COMUNICAÇÃO PRÉVIA

## 05 O passageiro que não deseja viajar em virtude da pandemia da Covid 19 deve comunicar à empresa aérea?

Sim. Essa comunicação deve ser formalizada antes da data de embarque, utilizando os canais de comunicação da empresa: autoatendimento eletrônico ou telefônico. Nesse caso, não se esqueça de guardar o número de protocolo.

Caso seu problema não seja solucionado, o consumidor poderá registrar uma reclamação na plataforma [www.consumidor.gov.br](http://www.consumidor.gov.br)<sup>8</sup>. Todas as empresas aéreas que operam no Brasil estão cadastradas na plataforma.

Lembre-se de que a ausência dessa comunicação prévia por parte do passageiro que desiste de embarcar (o chamado “*no-show*”) poderá implicar multas contratuais definidas pela empresa.

## 06 Qual prazo a empresa aérea tem para comunicar ao consumidor sobre a alteração do voo contratado?

Com 24 horas de antecedência da data do voo. O prazo de 72 horas definido pela Resolução n. 400, da ANAC, de 13/12/2016, que “Dispõe sobre as Condições Gerais de Transporte Aéreo”, está suspenso em virtude da Resolução n. 556/2020, dessa mesma Agência, de 13/05/2020, vigente.<sup>9</sup>

## 07 Caso a empresa não respeite esse prazo, quais os direitos do passageiro aéreo?

A companhia aérea terá as seguintes alternativas para ressarcir o cliente: reembolso integral (no prazo de doze meses, observado o meio de pagamento utilizado no momento da compra) ou a acomodação em outro voo disponível da própria empresa aérea. Caso não haja disponibilidade, essa poderá ocorrer em voo de terceiros, se disponível. Há ainda a possibilidade de condenação por danos morais pelo transtorno imposto ao passageiro, conforme determina a legislação consumerista.

<sup>8</sup> <https://www.consumidor.gov.br/pages/principal/?1590236909064>

<sup>9</sup> Resolução n. 556, de 13/05/2020: Art. 2º As alterações realizadas de forma programada pelo transportador, em especial quanto ao horário e itinerário originalmente contratados, deverão ser informadas aos passageiros com antecedência mínima de 24 (vinte e quatro) horas em relação ao horário originalmente contratado, ficando suspenso o prazo de 72 (setenta e duas horas) previsto no art. 12 da Resolução nº 400, de 13 de dezembro de 2016.

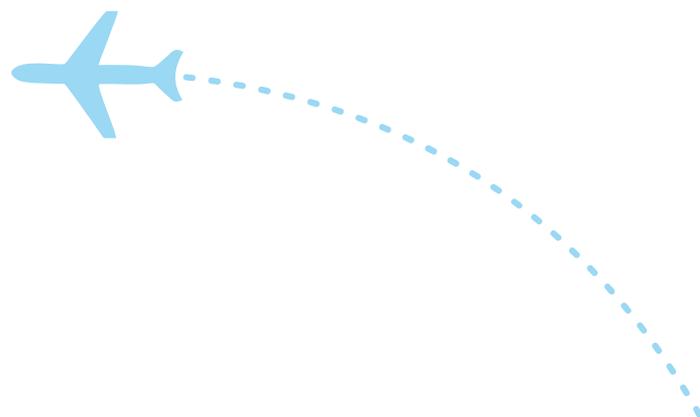
# CANCELAMENTO - NEGATIVA DE REMARCAÇÃO

08 A empresa aérea pode se negar a remarcar a passagem aérea do consumidor e excluir suposta multa contratual?

É aconselhável ao consumidor solicitar um acordo extrajudicial com a empresa, objetivando remarcar sua viagem para o mesmo destino contratado, sem ônus contratual. Essa solicitação é necessária para preservar a sua saúde<sup>10</sup>, devido à possibilidade de rápida transmissão do vírus Covid 19 nos aeroportos, dentro das aeronaves ou no destino contratado. Além dessa justificativa, a necessidade de alteração contratual está vinculada a uma situação superveniente imposta pela pandemia da Covid-19<sup>11</sup>.

Apesar de a MP n. 925/2020 determinar apenas que as empresas aéreas devem disponibilizar “crédito” ou “reembolso no prazo de 12 meses”, neste momento de incerteza mundial, o consumidor não consegue obter a garantia de que poderá usufruir esse crédito para o mesmo trajeto anteriormente contratado e cancelado.

Já se veicula, nos meios de comunicação, que há uma tendência de as passagens aéreas, seja nacional ou internacional, apresentarem um aumento significativo nos próximos meses. Nesse caso, torna-se flagrante o prejuízo ao qual o consumidor ficará sujeito em virtude da MP n. 925/2020, pois não terá segurança que a conversão dos créditos, após o período de pandemia, corresponderá ao mesmo trajeto anteriormente cancelado.



<sup>10</sup> Código de Defesa do Consumidor (Lei n. 8078/90) Art. 6º São direitos básicos do consumidor: I - a proteção da vida, saúde e segurança contra os riscos provocados por práticas no fornecimento de produtos e serviços considerados perigosos ou nocivos.

<sup>11</sup> Código de Defesa do Consumidor (Lei n. 8078/90) **Art. 6º São direitos básicos do consumidor:** V - a modificação das cláusulas contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais ou sua revisão em razão de fatos supervenientes que as tornem excessivamente onerosas;

# CANCELAMENTO - REEMBOLSO

09 Qual é a regra definida pela MP n. 925/2020 em relação ao pedido de reembolso solicitado pelo passageiro?

O passageiro aéreo terá o reembolso no prazo de 12 meses, contados da data do voo contratado, observadas as regras do serviço contratado<sup>12</sup>.

10 O passageiro que solicitou o cancelamento do voo temeroso em preservar sua saúde diante da pandemia da Covid 19 será obrigado a arcar com multa contratual? Essa determinação contraria o direito do consumidor?

Sim, de acordo com a MP n. 925/2020, o passageiro deverá se submeter às "regras do serviço contratado"<sup>13</sup>.

Esse entendimento é abusivo já que estabelece o direito de a empresa arbitrar multas elevadas (50% a 100 % do valor do bilhete), além de outras penalidades que acarretam notório prejuízo ao consumidor.

Não se pode punir o consumidor por situação que não lhe pode ser imputável, com as mesmas penas que ele sofreria na hipótese de desistência pura, simples e imotivada, em situação de normalidade.

O direito do passageiro consumidor está amparado nos artigos 5º, XXXII, e 170, da Constituição Federal e pelo Código de Defesa do Consumidor (CDC), que determinam como direito básico do consumidor proteção à saúde e reparação dos danos morais e materiais<sup>14</sup>.

---

12 MP n. 925 de 18/03/2020: Art. 3º O prazo para o reembolso do valor relativo à compra de passagens aéreas será de doze meses, observadas as regras do serviço contratado e mantida a assistência material, nos termos da regulamentação vigente.

13 MP n. 925 de 18/04/2020: Art. 3º O prazo para o reembolso do valor relativo à compra de passagens aéreas será de doze meses, observadas as regras do serviço contratado e mantida a assistência material, nos termos da regulamentação vigente. Amparado nesse entendimento, a companhia aérea poderá aplicar eventuais multas que incluem a retenção integral da passagem do tipo "não reembolsável", exceto o valor da tarifa de embarque deve ser reembolsado integralmente.

14 Código de Defesa do Consumidor (Lei 8078/90) Art. 6º São direitos básicos do consumidor: I - a proteção da vida, saúde e segurança contra os riscos provocados por práticas no fornecimento de produtos e serviços considerados perigosos ou nocivos; VI - a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais.

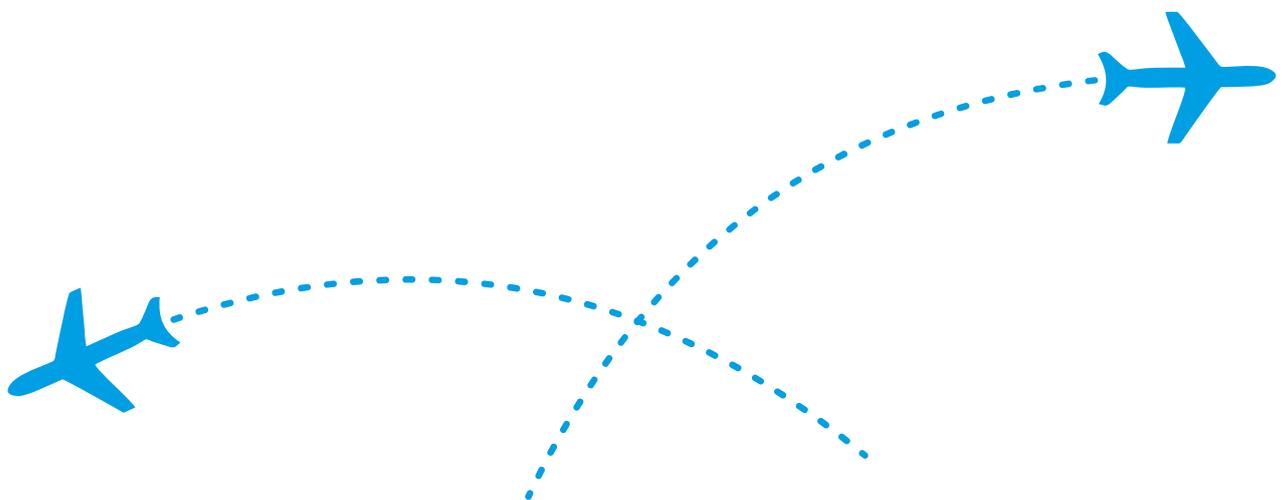
11 O prazo de 12 meses, contado da data do voo contratado, para devolução do dinheiro acarreta prejuízo ao consumidor?

Sim. A abusividade está vinculada, ao extenso período de 12 meses para a empresa reembolsar o cliente, além da negativa de atualizar a devolução desse valor quitado pelo consumidor, sem qualquer correção monetária.

12 Como deverá se portar o passageiro que deseja rescindir o contrato vinculado ao reembolso em relação às parcelas vincendas relacionadas ao seu cartão de crédito?

No primeiro momento aconselha-se a entrar em contato com a empresa aérea e solicitar o cancelamento das parcelas vincendas vinculadas ao seu cartão de crédito. Não pode se esquecer de formalizar esse pedido e guardá-lo . Esse documento deve constar no acordo entre as partes ou na negativa por parte da empresa.

Caso não consiga um acordo extrajudicial, deverá recorrer à justiça contra a empresa aérea, solicitando, por liminar, tutela de urgência<sup>15</sup>, para suspender os pagamentos futuros e que promova o estorno das prestações vincendas que serão debitadas no seu cartão de crédito, sob pena de multa determinada pelo juiz.



<sup>15</sup> Código Processo Civil Art. 300. A tutela de urgência será concedida quando houver elementos que evidenciem a probabilidade do direito e o perigo de dano ou o risco ao resultado útil do processo.

# MILHAS

**13** Adquiri minha passagem por milhas, meu voo foi cancelado e a empresa se nega a restituir as milhas vinculadas e a emissão deste bilhete. Está correto?

Não. A necessidade dessa prorrogação da validade das milhas ou a reintegração dos pontos/milhas para reutilização é indispensável, já que o cancelamento da viagem não foi motivado por vontade do consumidor, mas, sobretudo, pela situação atípica da pandemia da Covid 19.

A própria Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon) do Ministério da Justiça e Segurança Pública emitiu Nota Técnica n. 29/2020/CGEMM/DPDC/SENACON/MJ sobre esse tema, recomendando às empresas aéreas:

- a prorrogação imediata do prazo para expirar os pontos acumulados nos programas de fidelidade nos próximos meses;
- o estorno dos pontos, sem penalização, das passagens adquiridas (e canceladas em razão da Covid 19) com pontos vencidos (i.e. milhas a expirar) 16.

## PRAZO PARA RESPOSTA DA EMPRESA AÉREA ACESSO À JUSTIÇA

**14** Qual o procedimento que o passageiro deve realizar caso a empresa aérea não responda a sua reclamação?

Recorrer à plataforma , aos Órgãos de Defesa dos Consumidores (Procon) ou recorrer à justiça, seja mediante ajuizamento de ação pelo Juizado Especial ou pela justiça comum (Fórum).

---

16<https://www.novo.justica.gov.br/news/contra-cancelamento-de-milhas-senacon-faz-recomendacao-a-empresas-aereas/seimj-11576125-nota-tecnica.pdf>

15 O consumidor é obrigado a registrar sua reclamação na plataforma consumidor.gov.br antes de propor ação judicial?

Não. Apesar de o *site* eletrônico “Consumidor.gov.br” ser recomendável a todos os que lidam com problemas de consumo, sobretudo neste momento de pandemia da Covid-19, os Programa de Proteção e Defesa do Consumidor (PROCONs) e Juizados Especiais estão fechados ou com atendimento presencial ao público reduzido. Entretanto, a não utilização dessa plataforma não impede o ingresso do interessado diretamente pela via judiciária, em face do Princípio da Inafastabilidade do Judiciário<sup>17</sup> para qualquer lesão ou ameaça de direito.

## BRASILEIROS NO EXTERIOR – VOOS CANCELADOS

16 Quais as orientações aos brasileiros que permanecem no exterior e não conseguem retornar ao Brasil devido ao cancelamento de seu voo?

A empresa aérea que cancelou o voo, seja por determinação do país local ou não, mantém seu dever de informação clara, precisa e ostensiva, entre outros deveres relativos aos direitos básicos dos consumidores, até o término do contrato, considerando que os turistas que ainda não retornaram aos países de origem estão com contratos em aberto.

O Ministério das Relações Exteriores criou o “Grupo Consular de Crise” para fornecer assistência aos viajantes brasileiros afetados pela pandemia do novo coronavírus no exterior.

O brasileiro que estiver sendo afetado pela crise do novo coronavírus deverá informar ao MRE a sua situação pelo formulário:

<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScNWoyWrm0VumlkvRVFhjc0UbyAmpAs1gaG1oRx0A91ekeVsw/viewform>

Contato de emergência no exterior:

<http://www.portalconsular.itamaraty.gov.br/no-externo/plantao-consular-3>

---

17 Constituição Federal de 1988 - Art. 5º Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade, nos termos seguintes: (...), XXXV – “a lei não excluirá da apreciação do Poder Judiciário lesão ou ameaça a direito.”

## Assistência aos brasileiros, conforme a região geográfica em que eles estejam retidos no exterior:

	América do Sul:	+ 55 (61) 9826 00 767
	América do Norte, Central e Caribe:	+ 55 (61) 9826 00 610
	Europa:	+ 55 (61) 9826 00 787
	África e Oriente Médio:	+ 55 (61) 9826 00 568
	Ásia e Oceania:	+ 55 (61) 9826 00 613

É aconselhável que o viajante mantenha-se informado por meio dos perfis da embaixada ou consulado em sua região e pela página de alertas do portal consular.

## PLANEJAMENTO DE VIAGENS FUTURAS

**17** Quais as recomendações aos consumidores que desejam planejar sua viagem internacional durante a pandemia da Covid 19?

Evitar viagens a países com transmissão ativa local. É recomendado que viagens para países com transmissão local devem ser realizadas apenas em casos de efetiva necessidade.

Caso deseje viajar para o exterior, verifique com o posto consular brasileiro (Representação consular ou Embaixada com serviços consulares<sup>18</sup>) ou sites oficiais do país de destino quais as medidas recomendadas pelas autoridades de saúde locais (<https://www.who.int/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019>), além de consultar os procedimentos e medidas adotados pelas empresas aéreas que realizam o trajeto internacional contratado, principalmente sobre o processo de compra do bilhete, *check-in*, embarque e distanciamento social no voo.

Não se esqueça de verificar se o país para o qual deseja viajar está aceitando emitir visto aos turistas, já que alguns suspenderam, de forma temporária, a emissão de visto devido à Covid 19.

<sup>18</sup> <http://www.portalconsular.itamaraty.gov.br/sem-categoria/covid-19-recomendacoes-aos-viajantes-brasileiros-3>

**Marié Miranda**

Elaboração e execução

**Luciana Rodrigues Atheniense**

Colaboradores

**Ana Cristina Brandão Santiago Nascimento**

**Augusto de Paula Barbosa**

**Priscilla Jones Figueiredo Carvalho**

**Vitor Hugo do Amaral Ferreira**

