

NOTA TÉCNICA – COMISSÃO DE DEFESA DOS DIREITOS DOS CONSUMIDORES DA OAB

A Comissão de Defesa dos Direitos dos Consumidores da OAB vem esclarecer a sociedade sobre a recente decisão do Supremo Tribunal Federal que determinou a suspensão nacional da tramitação dos processos judiciais contra companhias aéreas em casos de atrasos, cancelamentos e alterações de voos, que tratam da controvérsia presente no Tema nº 1.417 da Repercussão Geral, até o julgamento definitivo do recurso extraordinário interposto pela Azul Linhas Aéreas. **O referido recurso discute se as normas específicas sobre transporte aéreo prevalecem sobre o Código de Defesa do Consumidor quanto à responsabilidade civil das companhias aéreas por cancelamento, alteração ou atraso de voo motivados por caso fortuito ou força maior, considerando princípios constitucionais como a livre iniciativa, a segurança jurídica, a proteção ao consumidor e o direito à reparação por danos materiais, morais ou à imagem.** Diante da ampla repercussão da decisão, muitos consumidores estão preocupados e inseguros, acreditando que seus direitos não serão mais reconhecidos e respeitados. **Entretanto, é fundamental esclarecer que a suspensão determinada pelo STF é restrita e abrange apenas os processos judiciais que tratam de atrasos, cancelamentos ou alterações de voos decorrentes de situações de força maior ou fortuito externo (eventos que fogem completamente ao controle das companhias aéreas), como condições climáticas severas, fumaça, neblina intensa, greves ou fechamento de aeroportos.** Esses casos, quando devidamente comprovados, excluem a responsabilidade das companhias aéreas quanto ao dever de indenizar, mas independente do motivo que resultou o problema de voo, as companhias aéreas devem prestar toda assistência material aos passageiros, conforme previsto na Resolução nº 400 da ANAC, que permanece plenamente vigente. Por outro lado, os processos que tratam de falhas decorrentes de fortuito interno, situações inerentes à própria prestação do serviço ofertado pelas empresas aéreas, não são afetados pela suspensão. Continuam tramitando normalmente os casos de cancelamentos, atrasos, alterações de voos, preterições de embarque, que foram motivados por manutenções não programadas, problemas operacionais, alterações de malha aérea, atraso na tripulação ou no abastecimento e demais falhas decorrentes da atividade empresarial. Nessas hipóteses, a responsabilidade da companhia aérea permanece integral, assim como o direito do consumidor à reparação pelos danos materiais e morais sofridos. **É essencial reforçar que os consumidores não são os vilões dessa história. Se milhares de ações judiciais são propostas anualmente contra companhias aéreas no Brasil, isso decorre não de litigância abusiva, mas sim da recorrência e gravidade das falhas na prestação de serviços.** O Código de Defesa do Consumidor, uma das legislações mais avançadas do mundo, foi criado justamente para proteger a parte mais vulnerável da relação de consumo e garantir o equilíbrio das relações consumeristas, muitas vezes desequilibradas. **Infelizmente, observa-se uma tendência preocupante de minimizar prejuízos reais como “meros aborrecimentos”, o que enfraquece o sistema de proteção do consumidor e incentiva a continuidade de condutas inadequadas.** Defender o consumidor é cumprir a Constituição Federal, que estabelece a proteção do consumidor como direito fundamental. A OAB permanece vigilante quanto à evolução do Tema 1.417 no STF e atuará sempre que necessário para assegurar que nenhuma decisão comprometa a efetividade dos direitos dos consumidores ou fragilize o CDC. Até o julgamento definitivo, reafirmamos que a assistência material continua obrigatória em qualquer hipótese, que a suspensão dos processos é limitada e que os direitos previstos no CDC permanecem íntegros e devem ser rigorosamente respeitados.

MARCO AURÉLIO MOREIRA DE SOUZA
PRESIDENTE DA COMISSÃO DE DEFESA DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR DA OAB/RO



69 3217-2100



protocolo@oab-ro.org.br



R. Paulo Leal, 1232-1300 - Nossa Sra. das Graças,
Porto Velho - RO, 76804-128