

A Responsabilidade nos Transportes Aéreos de Passageiros no Brasil (Aspectos que emergem do Código Civil e do Código de Defesa do Consumidor)

Cíntia de Souza¹

Fernando Silveira de Melo Plentz Miranda²

Resumo

Este trabalho visa o estudo da responsabilidade no transporte aéreo de passageiros no Brasil, em relação ao Código Civil e ao Código de Defesa do Consumidor, em vários de seus aspectos particulares que são de grande importância não apenas para a sociedade, como também para todo ordenamento jurídico.

A principal finalidade será demonstrar quais os direitos cabíveis, quando se trata de responsabilidade nos transportes aéreos e quem responderá por ela; visa também o estudo e os interesses daqueles que sofreram o dano.

Palavras Chaves: Responsabilidade, transporte aéreo, passageiro.

Introdução

O presente trabalho foi elaborado com o objetivo de demonstrar a responsabilidade nos transportes aéreos de passageiros no Brasil, sobre o prisma do Código Civil e do Código de Defesa do Consumidor.

Os métodos utilizados nessa pesquisa foram basicamente, pesquisas bibliográficas, doutrinas, jurisprudências, Código Civil e Código de Defesa do Consumidor.

Vale ressaltar que o trabalho elaborado buscou primeiramente, demonstrar os meios de transportes que influenciaram na construção do avião como o caso do balão, dirigível, aeroplano e finalmente o avião.

Todavia, foi possível fazer um breve relato da história dos irmãos Wright e Alberto Santos Dumont, ilustres inventores que possibilitaram ao homem voar

¹ Bacharel em Ciências Jurídicas pela Faculdade de Administração e Ciência Contábeis de São Roque – FAC, 2010.

² Bacharel em Direito pela Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul. Bacharel em Administração de Empresas pela Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul. Especialista em Direito Empresarial pela Pontifícia Universidade Católica de São Paulo. Mestrando em Direitos Difusos e Coletivos pelo Centro Universitário FIEO (UNIFIEO). Professor de Direito Processual Civil do curso de Direito da Faculdade de Administração e Ciências Contábeis de São Roque (FAC São Roque). Advogado e Administrador de Empresas.

através desse meio de transporte e conhecer o mundo, proporcionando a evolução da aviação. Esse meio de transporte passou a ser comum entre a sociedade, até mesmo pelo tempo que se leva para chegar ao destino desejado. Portanto, visa demonstrar esse trabalho, a quem cabe a responsabilidade por eventuais danos sofridos durante o transporte.

Depois destes fatos, foi preciso buscar conhecimentos em relação à responsabilidade do transportador aéreo, que foi analisada e estudada minuciosamente. No que tange ao Código Civil, a responsabilidade está dividida em subjetiva e objetiva, já no Código de Defesa do Consumidor, ela sempre será objetiva.

O transporte aéreo vem crescendo cada vez mais ao decorrer do tempo e com ele crescem também, os transtornos aéreos que acabam gerando desconforto aos passageiros, sendo assim, a sociedade acaba sendo deixada de lado sem saber o certo a quem reclamar de seus direitos. Foi possível demonstrar que o Código de Defesa do Consumidor, veio em 1990 para sanar esses problemas, salvaguardando os direitos do passageiro enquanto consumidor.

A responsabilidade no transporte aéreo apresenta-se no mundo jurídico através do contrato de transporte, que nada mais é do que o bilhete de viagem e cabe ao Código de Defesa do Consumidor fazer com que os direitos dos passageiros sejam protegidos. Em decorrência de tal fato os problemas estão mais abrangentes, sendo apurada a responsabilidade daquele que ocasionar o dano.

1. História da Aviação.

1.1. As primeiras tentativas de voo.

Entre tantas tentativas e experiências, os inventores tentavam buscar algo que pudesse surpreender a todos. Acerca das teorias sobre a arte de voar deriva desde os tempos antigos, até mesmo, pelo fato de pensar que simplesmente imitando os pássaros e aves poderia se criar algo parecido para que as experiências tomassem um rumo avassalador.

A primeira invenção que chegou mais próximo a algo que voe, foi em 5 de agosto de 1709, um balão de ar quente, que foi construído por Bartolomeu de Gusmão. Apesar de sua experiência ter falhado, assim mesmo chegou a levantar

um pequeno voo sobre o solo, nada mais do que isso. O povo começou a chamá-lo de voador e seu invento de Passarola. (Enciclopédia Delta Universal, 1980. p. 1067).

Segundo o Dicionário Aurélio, traz em suas explicações o significado da palavra balão, informa que:

Balão SM. Bras. 1. Aeróstato. 2. Artefato de papel que se lança ao ar pelas festas juninas e sobe por força de ar quente produzido em seu inferior. (FERREIRA, 1985. p. 54).

Em 05 de junho de 1783, em Paris, foi realizada uma segunda tentativa, com o balão de ar quente, que se elevou a 2000 metros e viajaram quase 3,8 quilômetros antes de descer, essa magnífica experiência foi inventada pelos irmãos Montgolfier. Com o passar dos meses, em 21 de novembro do mesmo ano, Pilatrê de Rozier e outro francês, Marquês François Laurent d'Arlandes se ofereceram para embarcar nessa nova experiência, se realizaram assim, o primeiro vôo livre no mundo. Após este primeiro voo na Europa, tornou-se algo normal, o fato de circular com esse meio de transporte durante o século XVIII. (COOKE, 1966, p.16 a 18).

Com o passar do tempo, devido a tantos investimentos e pesquisas, os cientistas não satisfeitos com essas invenções, procuraram se aprimorar cada dia mais, em busca de mais tecnologias, para tornar realidade o sonho de construir a verdadeira obra de arte, para que todos admirassem uma das invenções mais perfeitas da história. Em decorrência disso, em 1852, foi inventado o dirigível.

O dirigível é uma espécie de máquina mais leve do que o ar, a sua palavra deriva do latim, são também denominados Aeróstatos e outros Zepelins. Durante a Primeira Guerra Mundial, foi de grande ajuda, para os ataques de bombardeios sobre as cidades e depois da guerra transportava passageiros. Já na Segunda Guerra Mundial, surgiu o Blimps, pequenos dirigíveis, teve uma grande importância para aquela ocasião, era uma forma de proteção contra os ataques de submarinos. (Enciclopédia Delta Universal, 1980, p. 2591).

Diante de tais fatos os pesquisadores verificavam que poderiam adquirir mais conhecimentos nos avanços tecnológicos, que se concretizavam ao decorrer do tempo e expectativas de novas invenções. Diante disso, surgem os planadores modernos, que foram construídos em San Diego, na Califórnia, EUA, pelos irmãos Montgomery, que por várias vezes treinavam escondidos de todos, pois na época

temiam pela atitude da sociedade. John Joseph Montgomery era o mais velho dos dois, junto com o seu irmão James, em um voo controlado em 28 de agosto de 1883, procurava desvendar novas tentativas de aprender controlar o planador que conseguiu provar a qualidade de seu vôo. (COOKE, 1966, p. 45).

David C. Cooke demonstra que ao decorrer dos anos, os inventores nunca desistiam das suas aventuras, mesmo que para isso colocassem em risco a sua própria vida, como aconteceu com:

“o professor John Joseph Montgomery, morreu em 31 de outubro de 1911, depois de uma queda num planador. Planejava realizar vôo motorizado, mas não pode concretizar sua ambição. (COOKE, 1966, p. 47).

Conforme todas as expectativas, com o passar do tempo mais cientistas estavam em busca de novas realizações, surgiam cada vez mais experiências que aumentavam, o animo daqueles que planejavam algo além da imaginação. Tendo que algumas invenções acabaram não alcançando o propósito de voar, embora muitas dessas tentativas obtiveram grande evolução no que tange a voo.

1.2. Os aviões.

Os aviões sofreram varias alterações, no início de sua formação aparecendo vários pesquisadores dessa arte magnífica. Foi possível obter diversas modificações no sentido de aprimoramento das invenções, muito embora vários cientistas dedicassem à maior parte de suas vidas, estudando e pesquisando a melhor forma possível de conseguir alcançar uma estratégia lógica que se impulsionasse a evolução de mais conquistas.

No que tange ao início da aviação somente no século XIX, que começaram a surgir projetos de aviões. Clement Ader construiu dois aviões e colocou o nome do primeiro de Eole, sendo que, este avião era composto por motor a vapor, seu projeto teve grande expectativa de sucesso, porém não se conseguia manter no ar, pois para controlar essa máquina precisava de algo a mais. Ader não desistiu de suas invenções tentou criar o segundo avião, chamado de “Avion III”, infelizmente não foi possível atingir o seu propósito de voar devido o avião ser pesado, ultrapassava os limites para se manter no ar. (COOKE, 1966, p. 58).

A evolução da aviação não parou por aí, depois destes acontecimentos vários inventores construíram seus protótipos e buscavam a expectativas de permanecerem no ar por várias horas, mas não era bem isso que acontecia, diante de tantas tentativas, inúmeras pessoas morreram na esperança de conseguir flutuar no ar, sentir o prazer e a satisfação de contemplar essa maravilha.

Existe uma grande discussão sobre o primeiro voo bem sucedido e ficará sempre uma endagação, quando se pergunta quem inventou o avião? Uma parte responde que estes merecimentos são a favor de Alberto Santos Dumont e outros a favor dos irmãos Wright.

No entanto, quando se fala na invenção dos irmãos Wrigth, esta não é demonstrada, pois existia o medo que suas informações fossem posteriormente roubadas, e diante de tantos estudos e aprimoramento tentavam entender como construir algo que poderia voar.

Permaneciam com a idéia de que poderiam desvendar algo além da imaginação, então surgiram os planejamentos e logo em seguida começaram a construir os planadores por volta de 1899, sendo bem sucedidos na questão do voo realizados na Carolina do Norte, pois nesta região há grande possibilidade de se alcançar grandes expectativas. Depois desta grande vitória, por volta dos anos de 1902, começaram novos estudos com a possibilidade de construir um avião, porém não foram bem sucedidos, devidos tantos problemas que a máquina apresentava. (COOKE, 1964, p. 71 e 76).

Disposto a qualquer custo aprimorar seus conhecimentos e desvendar a solução para esses problemas, persistindo com o projeto que haviam fabricado o avião dos irmãos Wrigth, ficou conhecido como “Flyer” (voador), sendo que este biplano foi projetado para que o piloto permanecesse deitado, esta foi a primeira máquina voadora registrado na história da aviação. (COOKE, 1964, p. 97)

O “Flyer” foi utilizado por várias vezes em ocasião de aperfeiçoamento, sendo que o primeiro voo realizado foi documentado, porém esta magnífica arte teve um fim trágico, após grandes rajadas de vento foi destruída totalmente, sem condições de ser reaproveitada.

Os irmãos Wright, com o passar do tempo deixaram que algumas pessoas presenciasse aquele momento fantástico, entretanto, não permitiam que ninguém tirasse fotografia daquele acontecimento histórico, somente eles se permitiam

fotografar aquele monumento. Em 1903, convidaram jornalistas e a sociedade para presenciar o voo, mas devido um problema no motor, acabaram prejudicando todo o trabalho que foi realizado, com muita garra, mas mesmo assim, isso não foi o bastante para desistir, em avançar mais um obstáculo, tendo a criatividade de criar a “catapultagem” algo para substituir o vento, e assim, não dependiam mais deste fator que, favoreceu constantemente a sua permanência no ar. (COOKE, 1964, p. 97)

Diante de tal fato, não demorou muito para os irmãos Wright realizarem o primeiro voo em 1903, tendo oficialmente sido reconhecido pela Federação Aeronáutica Internacional. (Enciclopédia Delta Universal, 1980, p. 986).

Alberto Santos Dumont nasceu em 20 de julho de 1873 e no sítio Cabangu, situada perto de Palmira cidade mineira, que atualmente é conhecida como Santos Dumont. Seus pais eram Henrique Dumont e Francisca de Paula Santos. Alberto era o sexto filho do casal, desde criança mostrava grandes interesses pela área da mecânica.

Nos dizeres de Maria Bernadete Miranda e Luiz Eduardo Miranda José Rodrigues:

O brasileiro Santos Dumont foi o primeiro aeronauta que demonstrou a viabilidade do voo mais pesado do que o ar. O seu voo no ‘14 Bis’ em Paris, em 23 de outubro de 1906, na presença de inúmeras testemunhas, constituiu um marco na história da aviação, embora a primazia do voo em avião seja disputada por vários países. No período de 1907 a 1910, Santos Dumont realizou inúmeros voos com o monoplano Demoiselle. Patrono da Aeronáutica e da Força Aérea Brasileira, onde recebeu a patente de Marechal do Ar, faleceu em São Paulo em 1932, sendo considerado até hoje, o brasileiro que mais se destacou em nível mundial na história da aviação. Ao voo de Santos Dumont seguiu-se um período de competição entre países da Europa e os Estados Unidos, na conquista de recordes de velocidade e distância. Com a Primeira Guerra Mundial, a aviação tomava considerável impulso, em virtude do uso dos aviões como arma de grande poder ofensivo, mas seria na década de 1920/30 que esse avanço se consolidaria. (MIRANDA, 2009, p. 4. *On-line*)

Alberto Santos Dumont é conhecido como o “pai da aviação”, em meio de tantos projetos o sucesso já era notório. Diante das conquistas Dumont demonstrava

que “construiu um meio de transporte para transportar alguém para outro lugar não para voltar ao ponto de partida”, procurava cada dia se aperfeiçoar e avançar em seus respectivos projetos, que na maioria das vezes precisava de um ajuste, mas nada que impedisse de realizar novas conquistas.

Após a grande conquista do “14 Bis”, foi um avanço para novos projetos e realizações na aviação, após verificar os avanços de suas invenções Dumont, começou apresentar sintomas como ficar deprimido, triste, pois cada acidente aéreo que acontecia, se culpava por ter criado algo que destrói vidas. Essa angustia não passou, levando-o ao suicídio em 1932, no Guarujá, mas na visão oficial daquele tempo, a causa da morte foi um colapso cardíaco.

Com toda essa evolução, diversos voos foram realizados sobre o Atlântico, entre elas a primeira travessia feita por uma mulher, Amélia Earhart, em junho de 1928, acompanhada por mais dois pilotos. Amélia não desistiu, e continuou com a sua jornada, demorou quatro anos após esta travessia, para conseguir desta vez embarcar sozinha, nessa aventura tão esperada. (MIRANDA, 2009, p. 4, on-line).

Nos anos seguintes, cada vez mais surgiam novas conquistas, relacionados aviação.

1.3. Aviação comercial.

Ao longo da história da aviação, esse meio de transporte tornou-se algo indispensável para todos, pois o simples fato de verificar a quantidade de horas que se leva para chegar a um determinado destino é surpreendente.

Segundo a Enciclopédia Delta Universal, o conceito de aviação repercuti na evolução da história, sendo assim:

Aviação é o nome dado ao conjunto das atividades envolvidas na construção e no vôo de aeronaves, especialmente aviões. (DELTA, 1980, p. 986).

Em tempos atuais vários modelos de aviões surgiram, cada vez mais transformando essas máquinas simples em algo totalmente tecnológico. Sendo que, cada avião tem a sua finalidade, vão desde pequenos com lugar apenas para o piloto até enormes jatos, Jumbos, que podem transportar centenas de passageiros de uma única vez. Mas para que tudo isso, aconteça depende de vários profissionais, para que se projetem um avião, seja de pequeno ou grande porte.

Aviação decorre de duas coisas, a primeira são as indústrias aeronáuticas e a segunda é a operação das companhias de aviação.

Sendo assim, não é tão simples o planejamento e a construção dessas máquinas voadoras. Entretanto são necessários, engenheiros capacitados para coordenar suas equipes obtendo grande êxito.

Os crescimentos das companhias aéreas evoluem constantemente no mercado de aeronaves, obtendo grandes satisfações em relação às grandes vendas de aviões, seja por meio de importação ou exportação. Desse modo verifica-se que as grandes concorrências em relação às vendas, sendo que cada aeronave possui um diferencial, podendo ser de um simples detalhe até mesmo um avião de luxo.

Conforme Geraldo Bezerra de Moura, o conceito de aviação comercial é:

A aviação comercial é, atualmente, a forma de utilização da tecnologia aeronáutica que se apresenta com características bem peculiares em relação a outros meios de transporte de passageiros e mercadorias. (MOURA, 1992, p. 13).

As grandes companhias disputam os clientes, através de promoções, disponibilizando maior conforto, para que eles voltem e que tenham preferência naquela determinada companhia. Entretanto, também disponibilizam em seus serviços os transportes de cargas.

Os voos devem seguir uma determinada rota e sempre obedecendo a uma tabela de horários (regulares), mas também há voos sem horários predeterminados (não regulares).

A política de concessões ou Poder Público precisa autorizar a exploração de serviço aéreo regular ou não- regular, sendo assim, adota dois critérios:

Transportes domésticos ou de cabotagem que são aqueles com um único destino de voar dentro do território nacional, desde o seu momento de partida, intermediário e o destino desejado.

Já o transporte aéreo internacional, é aquele que o destino de voar, esteja situado dentro de mais de um Estado soberano.

O ilustre doutrinador Geraldo Bezerra de Moura, destaca a classificação das aeronaves:

As aeronaves classificam-se em civis e militares. Consideram-se militares as integrantes das Forças Armadas, inclusive as requisitadas na forma da lei, para missões militares. As aeronaves civis compreendem as aeronaves públicas e as aeronaves privadas. As aeronaves públicas são as destinadas ao serviço do poder público, inclusive as requisitadas na forma da lei; todas as demais são aeronaves privadas. Salvo disposição em contrário, os preceitos deste Código não se aplicam às aeronaves militares, reguladas por legislação especial (artigo 107, do Código Brasileiro de Aeronáutica). (MOURA, 1992, p.158 e 159).

Com a evolução da aviação, as aeronaves foram sendo criadas para satisfazer uma necessidade da sociedade, assim sendo, classificadas de acordo com as respectivas funções que cada uma ocupa, as aeronaves militares são aquelas usadas pelas forças armadas, para fazer a proteção de nosso país, em uma eventual guerra, são usados também para treinamentos, socorrer vítimas, entre outros. Já as aeronaves civis são classificadas em públicas atende a necessidade a serviço do poder público e as demais são privadas.

2. Contrato de Transporte Aéreo de Pessoas.

2.1. Disposições gerais do contrato de transporte.

Verifica-se que o contrato de transporte, é uma forma de ajustar as responsabilidades, no que tange o meio de transportar pessoas, coisas e notícias.

Preceitua o artigo 730 do Código Civil:

“Pelo contrato de transporte alguém se obriga, mediante retribuição, a transportar, de um lugar para o outro, pessoas ou coisas”.

O contrato de transporte é uma segurança para ambas as partes, para aquela que está contratando e para quem está sendo contratado. Pois nos contratos, estarão presentes as cláusulas estipuladas pela transportadora.

Assevera Carlos Roberto Gonçalves que:

Trata-se de típico contrato de adesão, em que as partes não discutem amplamente as cláusulas, como no modelo tradicional. No contrato de adesão as cláusulas são previamente estipuladas por uma das partes, às

quais a outra simplesmente adere. Há uma espécie de preponderância da vontade de um dos contratantes. (GONÇALVES, 2007, p. 200).

O simples fato de ir passear ou viajar, adquirindo um bilhete de transporte independentemente da empresa transportadora, no ato dessa compra esta sendo celebrado tacitamente o contrato, que a transportadora assim disponibiliza as pessoas que embarcarem em seu meio de transporte (GONÇALVES, 2007, p. 200).

Segundo o artigo 731 do Código Civil:

“O transporte exercido em virtude de autorização, permissão ou concessão, rege-se pelas normas regulamentares e pelo que for estabelecido naquelas atos, sem prejuízo do disposto neste Código”

Desse modo, o transporte pode ser exercido desde que, respeite as regras impostas, pois para cada transporte a ser realizado depende da concessão, sempre será regido pelas normas que regulam o transporte, tendo em vista que, não poderá prejudicar o dispositivo legal.

Carlos Roberto Gonçalves assevera que:

Sempre que o transporte for privativo do Poder Público, pode este conferir sua exploração a particulares por meio dos institutos do direito público, como a autorização, a permissão e a concessão. (GONÇALVES, 2004, p. 455).

Neste plano, será analisado se a empresa transportadora tem ou não a permissão para efetuar o transporte, especialmente quanto as obrigações, tarifas, prazos, entre outros, verificando sempre se não há controversas que possa infringir o ordenamento jurídico.

Conforme o artigo 732 do Código Civil:

“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”.

Os contratos de transporte serão possíveis de aplicação quando estiverem de acordo com o ordenamento jurídico, não podendo entrar em controvérsias, pois se

assim for constatado, o contrato não terá validade, deverá agir dentro da legislação, tratados e convenções que nela determinar.

Sendo assim, o contrato deverá em suas condições especificar com detalhes cada eventualidade que possa surgir em um transporte, seja qual for.

O artigo 733 do Código Civil informa que:

“Nos contratos de transporte acumulativo, cada transportador se obriga a cumprir o contrato relativamente ao respectivo percurso, respondendo pelos danos nele causados a pessoas e coisas.

§ 1º O dano, resultante de atraso ou da interrupção da viagem, será determinado em razão da totalidade do percurso.

§ 2º Se houver substituição de algum dos transportadores no decorrer do percurso, a responsabilidade solidária estender-se-à ao substituto”.

Entretanto, quando se refere ao transporte acumulativo, o transportador se obriga a cumprir a responsabilidade em seu respectivo percurso, sendo assim, a princípio toda empresa transportadora que fizer parte desse percurso será solidaria, por tanto, responderá pelo ocorrido.

Após a verificação e a constatação do verdadeiro responsável pelo fato, este terá que arcar com todas as despesas que por ventura surgir e as demais já existente, todas as obrigações que couber a empresa transportadora.

Decorrente de algum problema seja ele mecânico ou outro qualquer e houver necessidade de substituição de outro meio de transporte a responsabilidade se estende aquele que também foi contratado pela empresa transportadora para realizar este percurso.

2.2. Definição de contrato.

Contrato é o acordo de vontades entre duas ou mais pessoas com finalidade de adquirir, resguardar, modificar, transferir ou extinguir relações jurídicas de natureza patrimonial.

Nos dizeres do Dicionário Aurélio, traz em seu vocábulo o significado da palavra contrato:

Contrato SM. 1. Ato ou efeito de contratar. 2. Acordo entre duas ou mais pessoas que entre si transferem direito ou se sujeitam a uma obrigação. 3. Documento provido desse acordo. (FERREIRA, 1985, p. 125).

Os requisitos para a validade do contrato estão dispostos no artigo 104 do Código Civil, que são: o agente capaz, objeto lícito, determinado ou determinável, forma prescrita ou não defesa em lei.

Os princípios fundamentais do direito contratual são: princípios da autonomia da vontade, princípio do consensualismo, princípio da obrigatoriedade da convenção, princípio da relatividade dos efeitos do negócio jurídico contratual e princípios da boa-fé.

Quanto a sua natureza ele pode ser unilateral, bilateral ou sinalagmáticos (da palavra grega sinalagma, que significa reciprocidade de prestação), gratuito, oneroso, comutativos, aleatórios e de adesão.

Os contratos se classificam em diversas modalidades:

a) Quanto ao seu modo podem decorrer de principais, acessórios ou adjetos e derivados ou subcontratos.

b) Quanto a sua forma podem ser reais e consensuais, solenes ou formais e não solenes ou de forma livre.

c) Quanto ao modelo ou certas modalidades serão nominados ou inominados.

Na realização do contrato deverá ser observado o consentimento e a boa-fé das partes contraentes, pois cada contrato é diferente, tendo sua finalidade e objetivo a ser alcançado.

2.3. Definição de contrato de transporte

Os contratos de transportes passaram por várias modificações, pois tiveram que se adequar às mudanças que ocorreram na sociedade.

Mediante essa linha de raciocínio Maria Helena Diniz, entende que:

O contrato celebrar-se-á entre o transportador e a pessoa que vai ser transportada (viajante ou passageiro) ou a pessoa que entrega o objeto ou a notícia (remetente ou expedidor). (DINIZ, 2008, p. 479).

Portanto, desde os tempos antigos os transportes eram algo comum entre a sociedade. Há que se ressaltar, que as pessoas se utilizavam desses meios para se

Revista Eletrônica Direito, Justiça e Cidadania – Volume 2 – nº 1 - 2011

locomover de um lugar para o outro. As mercadorias que serviam de exportação e importação, também utilizavam os meios de transportes. Naqueles tempos já haviam preocupações em relação às mercadorias, que estavam sendo transportadas, se realmente chegariam ao destino certo. Para se protegerem dessas possíveis causas, a sociedade foi em busca de algo que preservasse os seus direitos.

Decorrente disso, Silvio de Salvo Venosa, entende que:

Por se tratar de um mundo material, além de condições logísticas, climáticas, de segurança meio. Assim no contrato de transporte, pelo qual alguém se compromete a levar pessoa ou coisa a um destino, por terra, mar ou ar, reside a problemática da responsabilidade civil nos transportes. (VENOSA, 2008, p. 155).

Como bem diz “Venosa”, a partir do momento que for firmado o contrato, este deverá cumprir, com as obrigações e a responsabilidade que foi designado.

Salienta Carlos Roberto Gonçalves que:

O contrato de transporte constitui típico contrato de adesão, que é uma categoria de contrato em que as partes não discutem amplamente as cláusulas, como acontece no tipo tradicional. (GONÇALVES, 2004, p. 452 a 453).

O contrato de adesão nada mais é que um contrato cujo teor das cláusulas é imposta por uma das partes, devendo a outra parte interessada aceitá-lo, aderir sem restrições.

2.4. Definição de contrato de transporte aéreo.

No que tange a classificação do contrato de transporte aéreo, consideram-se: bilaterais, consensuais e onerosos.

Algumas classificações de contrato são necessárias, para se realizar o contrato de transporte aéreo, como é o caso do contrato bilateral que está presente, pois se faz necessário um acordo de vontade das duas partes, seja a de contratar e de ser contratado, quando se refere ao contrato consensual deverá haver o consentimento do contraente e no caso do contrato oneroso quando as partes transferem alguns direitos recíprocos, mediante pagamentos.

Vale ressaltar, que segue a mesma linha de raciocínio do contrato de transporte na sua forma geral, quando informa que essa classificação compõem a formação do contrato.

José da Silva Pacheco, afirma que o contrato de transporte aéreo é bilateral, consensual e oneroso. (Uchôa, 2002, p. 129).

Segundo os ilustres doutrinadores Maria Bernadete Miranda e Luiz Eduardo Miranda José Rodrigues:

O contrato de transporte aéreo de passageiros é um negócio jurídico de caráter consensual formando-se pelo simples acordo de vontades do passageiro e do transportador.

O contrato extingue-se, no momento em que o passageiro desembarca no seu lugar de destino, resultando desse fato a cessação das responsabilidades e obrigações assumidas pelo transportador. (MIRANDA, 2009, p.21. *On-line*).

Extingue-se o contrato e a responsabilidade do transportador assim, que for concluído o resultado de levar o passageiro no local assim desejado conforme o contrato disponibiliza.

2.5. Partes intervenientes no contrato de transporte aéreo.

As partes intervenientes no contrato de transporte aéreo são o transportador e o passageiro.

Em relação ao transportador, é aquele que adquire a responsabilidade a partir do momento que firma o contrato com passageiro, tendo o único propósito de transportar, sob sua total responsabilidade pelo deslocamento de pessoas e coisas.

O passageiro será aquele que adquiriu a passagem ou bilhete, seja para viagem a passeio ou trabalho, não importando o que levou adquirir esse meio de transporte, as vezes ocorre que a própria transportadora oferece o bilhete para o passageiro como um meio de agradecimento pelas milhas viajadas naquela companhia.

2.6. Obrigações e deveres do transportador.

Referido artigo 737 do Código Civil, expõem a obrigação do transportador, quanto aos horários e responsabilidade que deve ser cumprida, pois o Revista Eletrônica Direito, Justiça e Cidadania – Volume 2 – nº 1 - 2011

interrompimento dessa atividade seja por atraso ou qualquer outra conseqüência o transportador será responsável por eventuais perdas e danos que ocorrer mediante o horário e itinerário, que não foi realizado de acordo com as normas estabelecidas. Somente será excluído quando decorrer de força maior.

O artigo 738 do Código Civil demonstra o direito do transportador, na ocorrência de algum atrito seja em decorrente de abusos que o passageiro provoque dentro do transporte, incomodando os outros passageiros ou até mesmo danificando o veículo, impedindo que os serviços sejam realizados.

O simples fato de adquirir o bilhete não assegura o passageiro a fazer o que bem quiser, uma vez adquirido o bilhete deverá este se comportar e obedecer às normas das transportadoras. Se mesmo assim, o passageiro não se contiver será convidado a se retirar e poderá sofrer sanções, na medida em que contribuiu para ocorrência do dano.

O Código Civil em seu artigo 739 dispõe que o transportador não poderá recusar passageiros, mas há uma exceção quanto às condições de higiene ou de saúde que possa incomodar os demais passageiros. Nos dias atuais é muito comum presenciar atitudes que levam a transportadora a recusar o passageiro, seja pela garantia e o conforto de seus passageiros.

O artigo 741 do Código Civil, informa a obrigação do transportador em relação a qualquer eventualidade que possa surgir com o meio de transporte, este ficará responsável em providenciar outro veículo da mesma categoria, ou por outra companhia se assim, o passageiro aceitar, se nestes casos houver a necessidade de espera de um novo transporte, as despesas de estada e alimentação, seram por conta da transportadora.

2.7. Obrigações e deveres do passageiro.

Proclama o artigo 738 do Código Civil que é dever do passageiro respeitar os horários e itinerários, assim como o transportador, deverá obedecer ao regulamento que a transportadora disponibiliza aos passageiros. O passageiro não poderá embarcar munido de qualquer arma ou comprometer a segurança dos demais viajantes.

O passageiro não poderá colocar em risco a vida dos viajantes. Em decorrência do alto índice de terrorismo, as transportadoras estão com receio quando encontram qualquer tipo de evidência, que possa se constatar um ato de

Revista Eletrônica Direito, Justiça e Cidadania – Volume 2 – nº 1 - 2011

terrorismo. Portanto, o nível de segurança dobrou de volume, para garantir e tranquilizar a viagem.

Dispõem o artigo 740 do Código Civil que é assegurado ao passageiro o direito de desistir da viagem e ter restituindo o valor pago desde que, o passageiro avise com antecedência a transportadora; também será possível a restituição do valor da passagem correspondente ao trecho não utilizado, mas deverá fazer prova que o lugar foi ocupado por outra pessoa. O transportador por lei terá o direito de reter até cinco por cento da importância a ser restituída ao passageiro, a título de multa compensatória.

O ordenamento jurídico assim disponibiliza a garantia do transportador em cobrar a multa, sendo esta uma pena pecuniária de natureza civil imposta ao passageiro, caracterizando assim uma forma de compensar o transportador pelo serviço prestado.

3. Responsabilidade do Transportador Aéreo no Código Civil.

3.1. História da responsabilidade civil.

A responsabilidade civil surgiu como uma forma de verificar os direitos e deveres da sociedade. Com o passar do tempo, constantes modificações foram feitas na intenção de aprimorar os conhecimentos e sua forma de aplicação, criando oportunidades para que, a sociedade busque a sua interpretação e a realidade em que se leva a pensar a sua origem.

Segundo o ilustre doutrinador Silvio de Salvo Venosa:

A responsabilidade civil é algo contemporâneo, pois surge pela primeira vez no final do século XVIII, no âmbito do direito revolucionário Francês. Sua primeira formulação expressa está no Código Civil Francês espalhando – se daí para todas as codificações. (VENOSA 2003, p. 2).

Com o passar do tempo a civilização primitiva não utilizava a responsabilidade, pois quem cometia algo de errado era penalizado às vezes com a sua própria vida “olho por olho e dente por dente”.

Ainda há que salientar que a civilização primitiva, não tinha noção do que seria responsabilidade civil, simplesmente tomavam as decisões que achavam

cabível, em determinadas circunstâncias queriam a vingança, faziam justiça pelas próprias mãos.

Segundo Carlos Roberto Gonçalves:

O direito francês aperfeiçoando pouco a pouco as idéias românicas, estabeleceu nitidamente um princípio geral da responsabilidade civil, abandonando o critério de enumerar os casos de composição obrigatória. (GONÇALVES, 2007, p. 8).

A responsabilidade civil, no decorrer do tempo, vem sofrendo modificações e evoluindo de acordo com a necessidade da sociedade.

Segundo Silvio de Salvo Venosa:

A *Lex Aquilia*, foi um plebiscito aprovado provavelmente em fins do século III ou início do século II A.C., que possibilitou atribuir ao titular de bens de direito de obter o pagamento de uma penalidade em dinheiro de quem tivesse destruído ou deteriorado seus bens. (VENOSA, 2003, p. 17).

Conforme a interpretação do autor acima citado, a *Lex Aquilia* veio estabelecer a base da responsabilidade, criando uma forma de indenização pelo prejuízo causado a outrem. Foi possível aprimorar o conhecimento referente à responsabilidade, pelo qual se pune a culpa por dano injustamente provocado. Foi a partir desse momento que se deu início a responsabilidade extracontratual.

Segundo Silvio de Salvo Venosa:

Responsabilidade civil abrange todo o conjunto de princípios e normas que regem a obrigação de indenizar. (VENOSA, 2003, p. 01).

No referido entendimento do doutrinador Venosa, observamos que independentemente da ocasião que foi gerado o dano este deverá ser reparado, pois o fato ocorrido acarretou uma obrigação.

3.2. A responsabilidade civil como reparação.

A responsabilidade civil, busca restabelecer o ordenamento jurídico, para que o dano sofrido seja reparado. A sociedade em meio de tantas desavenças busca

através da responsabilidade, solucionar os problemas do cotidiano. Em outros termos, todo aquele que ocasionar o dano fica responsável a indenizar.

Desse modo, vale ressaltar que todo o dano causado deve ser munido de reparação. Portanto, indenizar somente aquilo que de fato aconteceu.

Acrescenta ainda, outro ponto doutrinário importante a se ressaltar pelo celebre Noronha:

De forma ampla, a responsabilidade civil é sempre uma obrigação de reparar danos: danos causados á pessoa ou ao patrimônio de outrem, ou danos causados a interesses coletivos, ou transindividuais, sejam coetivos “*strictu sensu*”. (VENOSA, 2003, p. 429).

Em tudo mais a responsabilidade civil é algo que se progride cada dia que passa, pois o alto índice de pessoas civilmente responsáveis cresce ao decorrer dos anos.

Como regra geral, a responsabilidade civil é um parâmetro de igualdade, para todos, pois independentemente de sua classe social, todos deveram arcar com as despesas quando assim colocar em risco o patrimônio de outrem.

Segundo Silvio de Salvo Venosa:

Quem nem sempre resta muito clara a existência de um contrato ou de um negócio, porque tanto a responsabilidade contratual como extracontratual com frequência se interpenetram e ontologicamente não são distintas: quem transgride um dever de conduta, com ou sem negócio jurídico, pode ser obrigado a ressarcir o dano. (VENOSA, 2003, p. 21).

Apesar de tantas mudanças, a sociedade precisava cada vez mais garantir seus direitos e deveres, portanto, foi a partir do momento que surgiu a interpretação de “a Lex Aquilia”, que pode se distinguir a responsabilidade.

3.3. Responsabilidade civil contratual.

A responsabilidade civil contratual é formada por um contrato ou uma declaração, um acordo formal entre as partes, mas responderá como qualquer outra forma de contrato sendo ela, responsável em demonstrar que o acordo não foi

cumprido, caso contrário terá que reparar o dano causado, exceto quando, o contrato for descumprido, devido algumas excludentes admitidas por lei, por exemplo: no caso fortuito ou força maior ou quando a culpa é exclusiva da vítima

Maria Helena Diniz entende que, para que haja a responsabilidade contratual é preciso que estejam presentes alguns requisitos:

A obrigação violada, nexos de causalidade entre o fato e o dano produzido, a culpa e o prejuízo do credor. (DINIZ, 2008, p. 238 e 239)

Conforme já exposto, a responsabilidade contratual é o fato de ela ser descumprida tornando-se algo inadimplente, sendo assim, um acordo formalizado pelas partes não foi cumprido, deixando este de honrar com o seu dever e o seu compromisso perante aquele que firmou o dever.

3.4. Responsabilidade civil extracontratual.

Já a responsabilidade civil extracontratual, estabelece a sua forma de ser imposta e formalizada, pois quando diz que ela é extracontratual não deriva de um contrato, e sim se aplica o artigo 186 do Código Civil, todo aquele que causar dano a outrem, deverá repará-lo. Sendo assim, aparte que deixar de cumprir um dever legal, estará responsável em arcar com o prejuízo. Porém, há exceção, quando este pratica um ato ilícito, assim sendo, não há o que se falar do vínculo jurídico entre a vítima e o causador do dano.

O doutrinador Antunes de Varela, entende que:

Tanto em um como em outro caso, o que se requer, em essência, para a configuração da responsabilidade são estas três condições: o dano, o ato ilícito e a causalidade, isto é, o nexos de causa e efeito entre os primeiros elementos. (GONÇALVES, 2007, p. 27).

No seu sentido semântico, responsabilidade civil extracontratual significa dizer que o agente infringe um dever legal, que deixou de cumprir algo que foi firmado pelas partes.

3.5. Responsabilidade civil subjetiva.

A responsabilidade civil subjetiva decorre da culpa, esta situação ocorre, quando está presente o dolo e a culpa, dependendo da situação ela poderá, ou não, ser considerada obrigação de reparar o dano causado. Haja vista que, se a responsabilidade civil subjetiva, não decorrer de culpa, não terá o que se falar em responsabilidade.

Em face da culpa é preciso que haja o nexo de causalidade, sendo assim, os pressupostos dessa responsabilidade serão o dano e a conduta (ação e omissão) culposa, conclui José de Aguiar Dias em Venosa, que:

A culpa é falta de diligência na observância da norma de conduta, isto é, o desprezo, por parte do agente, do esforço necessário para observá-la, com resultado não objetivado, mas previsível, desde que o agente se detivesse na consideração das consequências eventuais de sua atitude. (VENOSA, 2008, p. 24).

A utilização do dolo consiste na vontade de cometer uma violação deliberada, consciente, intencional, do dever jurídico. (GONÇALVES, 2007, p. 35).

O traço característico do dolo é o ato de praticar com a intenção de prejudicar ou violar o direito alheio.

3.6. Responsabilidade civil objetiva.

A responsabilidade civil objetiva discute a teoria do risco, neste caso não se discute a culpa, e sim o prisma do risco como sob o do dano, sendo este a causa de responsabilidade, de trazer risco aos direitos a outrem.

Essa responsabilidade é uma norma legal, portanto, discriminada expressamente em nosso ordenamento jurídico em seu artigo 927, parágrafo único, do Código Civil brasileiro de 2002:

“Haverá obrigação de reparar o dano, independentemente de culpa, nos casos especificados em lei, ou quando atividade normalmente desenvolvida pelo autor do dano implicar, por sua natureza, risco para os direitos de outrem.”

A presença do dano e o nexo causal são suficientes para o dever de indenizar, no caso da violação daquele dever de segurança. No caso, o simples fato de exercer alguma atividade cria um risco de dano para terceiros.

3.7. Obrigação de indenizar.

O ato ilícito aponta a obrigação de indenizar, tendo em vista, que esse ato pode ter decorrido de uma ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência. Sendo que, esse ato é um comportamento voluntário que transgredir um dever, que muitas vezes decorre de vários atos de ilicitude.

Esse ato se qualifica pela culpa, sendo assim, deverá indenizar os danos causados a vítimas. Os atos ilícitos são os que promanam direta ou indiretamente da vontade e ocasionam efeitos jurídicos, mas contrários ao ordenamento. (VENOSA, 2008, p. 23).

Assim sendo, o ato ilícito cria possibilidades jurídicas de indenização pelo ato cometido. O princípio que obriga o ato de indenizar é de ordem pública, sendo que, o autor responsável pelo ato cometido, deverá reparar o dano causado.

3.8. Excludentes de responsabilidade no código civil.

A princípio deve-se definir as excludentes envolvendo a responsabilidade no Código Civil, classificando em três partes: força maior, fato exclusivo da vítima e fato de terceiro.

A primeira é a força maior:

Em decorrência de uma força maior, conhece-se a causa que dá origem ao evento, é algo que não pode ser impedido, sendo derivada de acontecimentos naturais, como por exemplo: raio, tornados, entre outros.

Nesses casos o transportador não tem como evitar que algo possa acontecer, pois trata-se de um fenômeno natural. Diversas aeronaves passam por esse tipo de ocorrência, situação esta que dentro de suas possibilidades tentam permanecer no alto, sendo que um fato desta proporção dificilmente acontecerá uma catástrofe.

É comum nos dias atuais reportagens que diariamente trazem notícias relacionadas a esse fato, vale ressaltar que, o clima contribui muito para esses acontecimentos, como por exemplo, um Estado que pode ter diversos tipos de

climas favoráveis ou não, e que necessariamente contribuem para eventuais danos que possa ocasionar.

Fato exclusivo da vítima é a segunda elencada no ordenamento jurídico em seu artigo 738, parágrafo único, do Código Civil:

“A pessoa transportada deve sujeitar-se às normas estabelecidas pelo transportador, constantes no bilhete ou fixadas à vista dos usuários, abstando-se de quaisquer fatos que causem incômodo ou prejuízo aos passageiros, danifiquem o veículo, ou dificultem ou impeçam a execução normal do serviço.

Parágrafo único: Se o prejuízo sofrido pela pessoa transportada for atribuível à transgressão de normas e instrumentos regulamentares, o juiz reduzirá equitativamente à indenização, na medida em que a vítima houver ocorrido para a ocorrência do dano”.

O passageiro diante das normas impostas pelo transportador deverá seguir a risca, pois se este por sua vez causar algum eventual dano que possa prejudicar a si próprio, o transportador ficará imune ao ressarcimento da vítima. Decorrente de algo que possa prejudicar na íntegra ou total prejuízo seja do transporte de locomoção ou dos serviços prestados aos outros passageiros.

Sendo assim, quando a própria vítima ocasiona o dano essa será responsabilizada na medida em que ela concorreu para eventual circunstâncias.

Quando se trata do fato de terceiro esta é a última classificação, que está disposta no artigo 735 do Código Civil:

“A responsabilidade contratual do transportador por acidente com o passageiro não é elidida por culpa de terceiro, contra o qual tem ação regressiva”.

Tendo ocorrido o acidente, ficará o transportador responsável de indenizar, mesmo que este acidente decorra de um terceiro. O transportador terá que indenizar o passageiro, e se assim, desejar poderá mover ação regressiva contra o terceiro, fazendo provar que o fato ocorrido derivou de uma imprudência, a conduta passa a ser inaceitável, pois o fato ocorrido acabou ocasionando o acidente. Portanto, o terceiro deverá ressarcir o transportador, se acaso for comprovado que esse foi o verdadeiro culpado pelo dano ocorrido.

Neste sentido, há casos excepcionais quando o fato de um terceiro se equipara ao caso fortuito. O caso fortuito é inevitável e imprevisível é aquele ato que alheio a vontade das partes, não deriva de um ato culposos.

4. Responsabilidade do Transportador Aéreo no Código de Defesa do Consumidor.

4.1. Relação jurídica de consumo.

A relação de consumo teve início desde os tempos do Código de Hamurabi, que indiretamente visava garantir a proteção do consumidor. Na Idade Média, também ficou presente essa relação, devido a expansão do comércio, mas ainda sua produção era feita de modo artesanal, portanto, o consumidor tinha contato direto com o fornecedor. Com o surgimento da Revolução Industrial, o comércio teve sua ampliação obtendo lucro e a acumulação de capitais. No final do século XIX, as relações de consumo universalizaram-se, de modo que o consumidor não mais conhecia o fornecedor, desde então o consumidor tornou-se vulnerável. O direito brasileiro começou aplicar esse fenômeno em meados do século XX, devido a economia do país. (UCHÔA, 2002, p.36, 37,38 e 41).

Diante dos fatos relatados é evidente a vulnerabilidade do consumidor, sendo este a maioria das vezes o que sai mais prejudicado nessa relação de consumo. Quando o consumidor decide comprar algo é para utilizar e usufruir da melhor forma possível o produto ou serviço, mas em decorrência de alguns fornecedores maliciosos acabam ocasionando um dano ao consumidor.

Segundo Sérgio Cavalieri Filho em Uchôa, informa que:

O legislador constituinte teve claro objetivo de que se implantasse uma Política Nacional de Relações de Consumo, uma disciplina jurídica única e uniforme, destinada a tutelar os interesses patrimoniais e morais de todos os consumidores. (UCHÔA, 2002, p.45)

Ao longo do tempo, a sociedade estava a mercê desses fornecedores, sem uma proteção que visasse a garantia de seus direitos, assim, o legislador procurou salvaguardar a sociedade, visando um único objetivo, tutelar os interesses patrimoniais e morais de todos os consumidores.

O Código de Defesa do Consumidor visa à segurança nas relações de consumo. A relação de consumo é a relação jurídica, contratual ou extracontratual, onde de um lado temos o fornecedor e de outro o consumidor, com um único propósito à circulação de produtos e serviços. Sempre haverá essa relação quando usufruir o consumidor como destinatário final. (UCHÔA, 2002, p.48)

Todavia, o Código de Defesa do Consumidor estabelece a responsabilidade objetiva, podendo ser aliada à inversão do ônus da prova, pois nesta relação de consumo a parte vulnerável é o consumidor.

4.2. Conceito de fornecedor e consumidor.

A palavra fornecedor deriva do francês *“fournir”*, quer dizer aquele que fornece produtos, serviços, entre outros. Antigamente o fornecedor vendia seus produtos de porta em porta, no intuito de vender suas mercadorias. Naquele tempo não existia um ponto certo para realizar o comércio, portanto, tinham contato direto com o consumidor, tudo era feito manualmente, então dependendo da peça poderia demorar meses para ficar pronta, tinha sua vantagem, pois cada peça nunca saia igual a outra, eram peças únicas.

Segundo o artigo 3º da Lei n.º 8.078, de 11 de setembro de 1990:

“Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividades de produtos, montagens, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços”.

Nos dias atuais o consumidor não consegue identificar o fornecedor, pois devido a expansão do comércio, os fornecedores lançam no mercado seus produtos, para que estes vendam as mercadorias, que assim acabam chegando até o consumidor. Conforme a evolução a rede de fornecimento tende crescer cada dia, e os fornecedores se desdobram para abastecer esse grande mercado de consumidores. Para que haja a figura do fornecedor necessariamente precisa-se do consumidor, pois sem este não existiria o comércio e a relação jurídica de consumo.

Assevera Fábio Ulhoa Coelho, que:

Ao prestador de serviços, por sua vez, reservou a legislação brasileira responsabilidade objetiva pelos danos ocasionados aos consumidores, Código de Defesa do Consumidor, artigo 14. (COELHO, 2007, p. 284).

O fornecedor também está ligado às atividades de prestação de serviços, sendo estas: bancárias, transportes, médicos, dentistas, corretores, dentre outras.

O consumidor é aquela pessoa que adquire o produto ou o serviço, para o seu uso próprio e também aquele consumidor que porém não tendo adquirido, utiliza-o ou o consome, bastando somente a manifestação da vontade de adquirir algo, sendo assim, o consumidor é quem escolhe qual o fornecedor que irá adquirir o produto ou serviço. (NUNES, 2008, p.73).

Conforme o artigo 2º da Lei n.º 8.078, de 11 de setembro de 1990, do Código de Defesa do Consumidor:

“Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.”

Em relação ao artigo citado acima, qualquer pessoa física ou jurídica pode ser considerada consumidor, não a distinção quando se refere a pessoa jurídica, pois o legislador não faz nenhuma distinção entre elas.

Assevera Maria Bernadete Miranda, que:

São direitos básicos do consumidor: a) proteção à vida e à saúde; b) Educação para o consumo; c) escolha dos produtos e serviços; d) informação; e) proteção contra publicidade enganosa ou abusiva; f) proteção contratual; g) indenização; h) acesso à justiça; i) facilidade da defesa de seus direitos; j) qualidade dos serviços públicos. (MIRANDA, 2010, p. 313).

Desde, então, os direitos básicos do consumidor, devem ser respeitados e aplicados, conforme assim, disponibiliza o Código de Defesa do Consumidor. O consumidor deve ser amparado pela norma, não tem noção, quando está sendo ludibriado pelo fornecedor, portanto, cabe a lei defender os interesses da sociedade, visando a melhor forma de evitar que esta sofra com esses aborrecimentos.

O simples fato do consumidor ser classificado como um vulnerável, indica que a sociedade está totalmente sujeita a episódios surpreendentes quando esta se expõe ao fornecedor que está agindo de má-fé. O consumidor até pouco tempo

Revista Eletrônica Direito, Justiça e Cidadania – Volume 2 – nº 1 - 2011

atrás não sabia a quem recorrer, em virtude da ignorância, não procurava alguém para tentar sanar o problema existente. Nos dias atuais uma boa parte da sociedade tomou a frente quando refere-se aos seus direitos pois se não sabem o que fazer procuram informações que possam ajudá-los a reverter a situação, mas infelizmente há um percentual de pessoas que não sabem dos seus direitos e também não fazem questão de procurá-los, favorecendo assim aqueles que pretendem ignorar os direitos da sociedade tentando assim, burlar a legislação.

4.3. Conceitos de produto e serviço.

O Código de Defesa do Consumidor define produto como sendo qualquer bem móvel ou imóvel, material ou imaterial.

Conforme Plácido e Silva citado por Maria Bernadete Miranda, o vocábulo produto significa:

Do latim “*productus*”, de “*producere*”, em sentido lato entende-se toda utilidade, que se extrair de outra coisa ou que dela se obteve.

Desse modo, produto exprime a utilidade produzida, ou seja, o resultado obtido da ação de produzir (produção). (MIRANDA, 2010, p. 182).

Dessa forma produto é considerado algo que possa ser utilizado da melhor forma possível, é produzido com a finalidade de consumo. A figura do produto está totalmente ligada a idéia do bem seja ele móvel ou imóvel, material ou imaterial.

O § 1º do artigo 3º do Código de Defesa do Consumidor assim dispõe:

“Produto é qualquer bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial”.

Quando nos referimos a um produto, qualquer bem seja ele móvel ou imóvel, a de se ressaltar que o vocábulo utilizado no Código de Defesa do Consumidor tem a mesma definição do Código Civil.

Assevera Clóvis Beviláqua *in* Gonçalves, sobre a definição de bens móveis ou imóveis:

Bens móveis por natureza: são os bens que, sem deterioração na substância, podem ser transportados de um lugar para outro, por força própria ou estranha.

Bens imóveis: chamam-se de imóveis os bens, que se não podem transportar, sem destruição, de um para outro lugar. (GONÇALVES, 2007, p. 246 e 251).

Em relação aos bens móveis podem ser transportados de um lugar para outro sem perder sua essência, pois assim estabelece o artigo 82 do Código Civil. Já os bens imóveis, estes não podem ser transportado sem que haja a destruição para outro lugar, como no caso de um terreno, não se pode locomovê-lo sem que não tenha nenhum prejuízo, conforme estabelece o artigo 79 do Código Civil.

Assim sendo, denomina-se material o conjunto de objetos que formam uma obra e imaterial aquele objeto que não tem a natureza da matéria.

O Dicionário Aurélio, traz em seu vocábulo o significado da palavra produto:

Produto SM. 1. O que é produzido pela natureza. 2. Resultado de qualquer atividade humana. 3. v. receita (1). 4. Resultado, consequência. 5. Animal ou planta resultante de função reprodutiva dirigida com vista ao aprimoramento da espécie. 6. Arit. O resultado de uma multiplicação. (FERREIRA, 1985, p. 385).

Após a definição, vale ressaltar que produto tem a finalidade de ser fornecido, vendido, adquirido por alguém e consumido.

A palavra serviço deriva do latim “*servitium*”, com a finalidade de prestar serviço, sendo realizada uma atividade de servir alguém. Quando o fornecedor disponibiliza seus produtos, primeiramente necessita da prestação de serviço, para que este seja vendido ao consumidor. O prestador de serviço tem a consciência de que qualquer violação aos direitos do consumidor, este ficará responsável de indenizar.

O vocábulo serviço está previsto no § 2º, do artigo 3º do Código de Defesa do Consumidor:

“Serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e secundária, salvo os decorrentes das relações de caráter trabalhista”.

É importante frisar que o Código de Defesa do Consumidor abrange qualquer tipo de prestação de serviço, que esteja sendo fornecido ao consumidor, a lei visa salvaguardar os direitos das pessoas, em decorrência das eventualidades que possam surgir.

Conforme o Dicionário Aurélio, o significado da palavra serviço:

Serviço SM. 1. Ato ou efeito de servir. 2. Exercício de cargos ou funções obrigatórias. 3. Trabalho, emprego. 4. Obséquio, favor. 5. Coleção de peças que servem para um jantar, etc.; baixela. 6. Bras.Feitiçaria encomendada. (FERREIRA, 1985, p. 439).

O Código de Defesa do Consumidor ensina que quando se adquire um serviço, este será fornecido mediante remuneração, no sentido estrito de qualquer tipo de cobrança ou repasse, direto ou indireto. (NUNES, 2008, p. 101 e 102).

4.4. Responsabilidade no código de defesa do consumidor.

O Código de Defesa do Consumidor optou pela responsabilidade objetiva ou também chamada de responsabilidade sem culpa, decorrente disso surge cinco fatores para sua composição: a) a produção em massa: devido o alto índice de consumo, fez com que a atividade fabril adotasse métodos cada vez mais sofisticados, aumentando a produção, em relação a isso é previsível que algum produto saia com algum problema; b) a vulnerabilidade do consumidor: a de ressaltar que esse problema é constantemente possível de se verificar, diante disso o Código de Defesa do Consumidor considera vulnerável o consumidor, pois este não conhece a fase de produção do produto, dando oportunidade ao fornecedor de ludibriar o consumidor; c) a insuficiência da responsabilidade subjetiva: sem o mínimo conhecimento a respeito das características do produto ou serviço causando assim, sérios danos seja por meio de negligência, imprudência ou imperícia; d) o fornecedor há de responder pelos riscos que seus produtos acarretam, já que lucra com sua venda: importante frisar que aquele que lucra com determinado produto ou serviço, ficará responsável de indenizar os danos causados; e) o produto ou o serviço, uma vez concedidos e colocados no mercado, com defeito relativo à sua concepção, execução ou informações, ganha vida própria: os produtos ou serviços prestados de forma defeituosa o próprio Código de Defesa do Consumidor assim

define que falam por si mesmos, por apresentarem um risco. (FILOMENO, 2005, p. 168 e 169).

A responsabilidade objetiva está prevista no artigo 13 do Código de Defesa do Consumidor, abrange também essa responsabilidade como sendo do empresário comerciante, quando decorrer de acidente de consumo.

O artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor ressalta a responsabilidade objetiva asseverando que em situações relativas aos serviços, a responsabilidade independe da existência de culpa.

Sustenta José Geraldo Brito Filomeno, que:

A responsabilidade é objetiva, ensina a generalidade dos autores; não importa, pois, que as coisas tenham caído acidentalmente, tenham sido lançadas para o exterior propositadamente, nem exonera o morador a prova de que a coisa foi atirada por outrem; a responsabilidade se funda em exigência geral de segurança, a que corresponde o dever de não lançar ou deixar cair coisas em lugares por onde passem pessoas, *“ubi vulgo iter fit”*, como já se dizia no direito romano. (FILOMENO, 2005, p. 171).

Todavia, é importante frisar que a responsabilidade caberá aquele que ocasionou o dano, indenizar independentemente de culpa, o Código de Defesa do Consumidor, assim, estabelece.

4.5. Excludentes de responsabilidade no código de defesa do consumidor.

O Código de Defesa do Consumidor, não exclui a responsabilidade do prestador de serviço, em relação ao caso fortuito e força maior. Pois o prestador de serviço exerce uma atividade econômica, portanto, assume o risco integral. A lei assim, não prevê em seu ordenamento jurídico essas duas excludentes, diante disso o prestador de serviço não poderá alegar em sua defesa o fato decorrido de caso fortuito e força maior. (NUNES, 2000, p. 195 e 196).

Acrescente-se, que o prestador de serviço assume para si, a responsabilidade quando este é contratado para exercer uma atividade sendo esta remunerada, portanto, lucrando com o serviço prestado, conforme já mencionado, terá que se responsabilizar por qualquer eventualidade que venha a surgir.

No caso de culpa exclusiva da vítima, o prestador de serviço deverá “provar”, que o consumidor provocou o ato, cabendo somente a este o ônus da prova. Se assim, for comprovado que o ato decorreu de culpa exclusiva da vítima, o prestador de serviço não responderá, portanto, não terá que indenizar o consumidor. Há uma exceção, se for comprovado que o dano ocorreu por culpa concorrente, que tanto o consumidor como o prestador de serviço contribuiu para que houvesse a culpa, ficará o prestador de serviço responsável de reparar o dano causado. (NUNES, 2000, p. 196).

Conforme exposto acima, a de se ressaltar, que nestes casos caberá o ônus da prova, sendo assim, o prestador de serviço deverá fazer prova. O consumidor por ser considerado vulnerável, goza dos benefícios da inversão do ônus da prova.

O Código de Defesa do Consumidor deixa bem claro em relação a responsabilidade exclusiva de terceiro, vale ressaltar que, o fornecedor deverá provar que a culpa é exclusiva de terceiro, pois aqui também prevalece o ônus da prova. Muito embora o dano tenha sido provocado por terceiro, até que verifique quem foi o verdadeiro culpado pelo ocorrido, caberá responsabilidade solidária entre as partes envolvidas assim, se provado que o dano ocorrido foi causado por terceiro e ainda assim a culpa foi exclusivamente dele, se exonera o fornecedor e este poderá posteriormente ajuizar uma ação de regresso, para obter o valor que tiver sido pago.

Porém, quando este relata ser um dano provocado exclusivamente pelo terceiro, é cristalino a sua responsabilidade, sendo assim, deverá arcar com todas as despesas.

5. Indenização no Transporte Aéreo

5.1. Morte do passageiro.

O passageiro ou viajante, quando compra um bilhete de passagem de uma determinada companhia aérea, seja uma viagem a negócio ou simples fato de sair com a família, para conhecer lugares novos ou até mesmo visitar algum parente, quer ter a segurança de um voo tranquilo e que não ocorra nenhuma eventualidade ao decorrer da viagem.

As companhias aéreas procuraram fazer de tudo para conseguir mais clientes, que estejam dispostos a viajar seja em classe econômica ou até mesmo na

primeira classe, ocasionam promoções, para atrair um grande número de pessoas, para que possam adquirir os serviços prestados por determinada companhia.

José da Silva Pacheco *in* Uchôa, elenca três pressupostos para que a morte seja indenizável:

1. Ser do passageiro ou de alguém equiparado a ele, como se observa no § 2º do artigo 256 do Código Brasileiro de Aeronáutica.
2. Ser causada por acidente durante a execução de contrato de transporte aéreo, a bordo de aeronave ou no curso de operações de embarque e desembarque, tal como caracterizado pelo artigo 223 e respectivos parágrafos.
3. Não resultar, exclusivamente, do estado de saúde da vítima ou de sua culpa exclusiva. (UCHÔA, 2002, p. 139).

Ao decorrer dos anos, pode-se constatar vários acidentes aéreos envolvendo aeronaves seja de pequeno ou grande porte, a maioria desses acidentes às vezes acontecendo por uma falha mecânica ou humana.

O artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, aplica-se em caso de morte de passageiro, vejamos:

“O fornecedor de serviços responde independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e risco”.

Esse enfoque, todavia, demonstra claramente a responsabilidade dessas companhias, a partir do momento que for contratada para fazer determinados voos, deverá responder por todos os atos que vierem a surgir em decorrência das eventualidades que possa acontecer.

Dependendo do fato ocorrido, os passageiros passam a ser mais uma vítima desses acidentes. Na luta para fazer valer seus direitos, essas vítimas percebem que estão sendo violados, principalmente quando ocorre a demora das indenizações.

José da Silva Pacheco *in* Uchôa entende que o transportador não será responsável quando:

O transportador não será responsável por pessoas mortas antes ou depois da execução do contrato de transporte; por morte proveniente de suicídio, natural, por doença, inclusive do coração, ou resultante de acidente causado por sua culpa exclusiva. (UCHÔA, 2002, p. 139).

O transportador não será responsável, em assumir para si a responsabilidade de indenizar aquele passageiro ou viajante, que por seus próprios meios acabou ocasionando a morte ou que for portador de alguma doença que poderá acarretar a morte de alguém.

Vale ressaltar que o transportador também tem seus direitos, principalmente quando em decorrência do contrato de transporte, o passageiro causar seu próprio acidente, sendo assim, coloca a sua própria vida em risco, sabe o que está fazendo, mas mesmo assim não desiste.

5.2. Lesão do passageiro.

Em decorrência de uma lesão causada em um voo, ficará o transportador responsável de indenizar. Muito embora, o passageiro venha sofrer pequenas pancadas durante a viagem em uma situação de turbulência ou perda de altura repentinamente, o transportador ficará responsável em arcar com as indenizações.

Segundo o Dicionário Aurélio, traz em suas explicações o significado da palavra lesão, informa que:

Lesão. Sf.. 1. Ato ou efeito de lesar (-se). 2. Pancada, contusão. 3. Dano, prejuízo. 4. Violação dum direito. 5. Alteração dum órgão ou de uma função dele. (FERREIRA, 1985, p. 290).

A lesão e a morte são tratadas nos incisos do artigo 256 do Código Brasileiro de Aeronáutica, informando a responsabilidade do transportador.

Os passageiros ou viajantes, não esperam sair de uma viagem lesionados, só queriam chegar ao lugar desejado são e salvos, e não adquirir às vezes hematomas em decorrência das eventualidades que possa acontecer em um voo.

André Uchôa entende que, há outra circunstância que poderia dar ensejo ao dever de reparação do transportador:

È aquela em que aeronave perde altura repentinamente e o passageiro é lesionado (ao bater a cabeça no teto do avião), cabe a indenização por danos materiais, representados pelos danos emergentes, como despesas médicas, dias não trabalhados na empresa e lucro cessante, se for o caso, e, ainda, por danos morais, relativos à dor e sofrimento experimentados pela vítima em razão do acidente e ao longo da convalescença. (UCHÔA, 2002, p. 142).

Nos casos de morte ou lesão de passageiros, a responsabilidade é objetiva, com risco integral.

Conforme já exposto, fica evidente a forma de lesão que deve ser indenizada, uma vez colocando em risco a vida dos passageiros e viajantes a transportadora por sua vez deverá arcar com o dano.

5.3. Atraso de voo.

Nos dias atuais, o atraso de voo acontece constantemente, devido o alto índice de aviões decolando e pousando nos aeroportos. Os atrasos de voos podem ser classificados em três formas, ou seja, atraso na partida, na escala e atraso na chegada.

Quando se trata de atraso na partida o doutrinador André Uchôa, entende que:

Se o transportador, após a venda do bilhete e a configuração da reserva, não embarcar o passageiro no horário previsto, nem nas próximas quatro horas, fica ele obrigado a providenciar-lhe o embarque para o mesmo destino, em voo que ofereça serviço equivalente, se houver, ou a restituir-lhe, de imediato, se o passageiro o preferir, o valor do bilhete de passagem, artigo 230 do Código Brasileiro de Aeronáutica. (UCHÔA, 2002, p. 144).

Diante dos atrasos na partida, o passageiro ou viajante, deverá fazer valer os seus direitos, pois quando ele compra uma passagem para viajar, logo de início imagina que escolheu utilizar esse meio de transporte para ter o melhor conforto possível e também chegar ao lugar programado na hora marcada, sem que haja qualquer tipo de atraso.

O Código de Defesa do Consumidor em seu artigo 14 enfoca:

O fornecedor de serviços responde independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e risco.

O simples fato de um atraso de voo caberá ao transportador indenizar todos aqueles que se sentiram prejudicados em decorrência do horário que não foi cumprido, bastando assim, o passageiro ou viajante, procurar seus direitos.

O Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro, 7ª Câmara Cível, AP. Cível n. 2004.001.23501, DJ 11.3.2005. Responsabilidade civil. Transporte aéreo. Atraso de voo, entende nesse sentido que

A responsabilidade da empresa concessionária de serviço público é objetiva. Dano moral configurado, pelo aborrecimento e transtorno causados aos passageiros. O seu valor deve ser fixado moderadamente. Para efeito de efeito de indenização, as normas do Código de Defesa do Consumidor prevalecem sobre o Código Brasileiro de Aeronáutica. Aplicação dos artigos 37 § 6º da Constituição Federal, 3º, 6º, X, 14º e 22º do Código de Defesa do Consumidor. Indenização reduzida. Parcialmente provimento do segundo recurso. Prejudicado o primeiro. (SAAD, 2006, p. 360).

Cumpra demonstrar que no atraso de voo na escala, corresponde aquelas viagens que decolam no horário previsto, porém apresentam dificuldades em escalas intermediárias, ocasionando atraso na chegada ao destino desejado pelo passageiro ou viajante.

Por fim, atraso de voo na chegada, que geralmente acontece devido um interrompimento, impossibilitando a chegada do passageiro ao local de destino.

Porém, o Código de Defesa do Consumidor, assim, exclui a possibilidade de limitação às indenizações. (UCHÔA, 2002, 148)

5.4. Overbooking.

Overbooking é a super lotação nos voos, não há lugar suficiente para todos os passageiros embarcarem, a companhia aérea disponibilizou passagens a mais do que deveria ser vendida, deixando uma grande parte dos passageiros, sem poder utilizar o meio de transporte.

As companhias aéreas informam que uma boa parte dos passageiros compram o bilhete, mas desistem de embarcar, seja por um problema particular ou não, o que nem sempre é comunicado às companhias aéreas à tempo, para ser negociada. Muito embora este não compareça, poderá solicitar o reembolso do valor pago ou utilizar o serviço da companhia, que terá a validade de um ano para usufruir do serviço.

O Código de Defesa do Consumidor em seu artigo 14 estabelece que:

O fornecedor de serviços responde independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e risco.

Todavia, deve-se ressaltar que companhia aérea em decorrência do *overbooking*, ficará responsável de indenizar todos os passageiros que não puderem embarcar, devido o avião estar lotado e não ter poltronas suficientes para todos, é importante frisar que a companhia terá que pagar as despesas dos passageiros em relação a alimentação, hospedagem, entre outros.

Considerações Finais.

Nesse estudo foi possível demonstrar a responsabilidade no transporte aéreo, no que tange ao Código Civil e o Código de Defesa do Consumidor.

Importante frisar que a responsabilidade do transportador quando faz menção a relação civil e ao Código Civil, reporta a responsabilidade subjetiva e objetiva e quando a relação jurídica for de consumo, ou seja, contrato entre fornecedor e consumidor serão aplicadas as normas do Código de Defesa do Consumidor.

Vale ressaltar que no Código de Defesa do Consumidor, a responsabilidade sempre será objetiva, pois independentemente de culpa, todo aquele que causar dano ficará responsável de indenizar.

O Código de Defesa do Consumidor considera vulnerável o consumidor, diante disso, ele passou a ser protegido, tendo seus direitos salvaguardados, não permitindo nenhuma lacuna que favoreça o fornecedor. O fornecedor deverá provar que a culpa foi exclusiva da vítima ou de terceiro, só assim, este ficará excluído da responsabilidade. No caso de culpa exclusiva da vítima, o prestador de serviço

deverá “provar”, que o consumidor provocou o ato, cabendo somente a este o ônus da prova. O fornecedor deverá provar que a culpa é exclusiva de terceiro, pois aqui também prevalece ônus da prova.

Na situação em que se estabelecer uma relação entre duas pessoas físicas, sendo que uma possui uma aeronave particular, não tendo nenhuma ligação com empresas aéreas e esta cobrar da outra pessoa para levá-la ao destino desejado, configura-se um contrato de transporte; se por eventualidade ocorrer qualquer acidente, a proprietária da aeronave, será responsável pelo fato ocorrido, sendo que nesse caso se aplicará o Código Civil, apurando-se a responsabilidade subjetiva ou objetiva, dependendo do caso.

Em uma relação de consumo, o fornecedor vende o bilhete ao consumidor, para que este realize a viagem, porém se por uma eventualidade acontecer um acidente, o fornecedor será responsável, até que prove ao contrário, caberá a esse a inversão do ônus da prova, o consumidor na posição de passageiro, estará salvaguardado os seus direitos, pois nestes casos se aplica o Código de Defesa do Consumidor, pois este sobrepõem ao Código Civil, quando trata-se de relação de consumo envolvendo fornecedor e consumidor.

Ressalta-se que, sempre em uma relação de consumo que envolva o fornecedor e o consumidor, ou seja transportador e passageiro, qualquer eventualidade que possa surgir o fornecedor, ficará responsável pelo fato, aplicando sempre nesses casos o Código de Defesa do Consumidor, sendo este a norma vigente de proteção dos interesses do consumidor.

Referências Bibliográficas.

ANAC. Agência Nacional de Aviação Civil. **Norma da ANAC que amplia direitos dos passageiros entra em vigor dia 13. Disponível em:** <http://www.anac.gov.br/imprensa/direitoPassageiro.asp>. Acesso em: 19 junho de 2010.

BRASIL. **Código brasileiro de aeronáutica**. São Paulo: EAPAC, 2001.

_____. **Vademecun. Código civil**. 5ª ed. São Paulo: Saraiva, 2008.

_____. **Vademecun. Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990**. 5ª ed. São Paulo: Saraiva, 2008.

COELHO, Fábio Ulhoa, **Curso de direito comercial**. 11ª ed. São Paulo: Saraiva, 2007.

COOKE, David. C, **História fascinante da aviação**. Tradução Maria Cecília Pereira Reis. Rio de Janeiro e São Paulo: Distribuidora Record. 1966

DINIZ, Maria Helena. **Curso de direito civil brasileiro: responsabilidade civil**. v. 7. 22ª ed. São Paulo: Saraiva, 2008.

ENCICLOPÉDIA. **Delta universal**. v.2. Rio de Janeiro: Delta, 1980.

FERREIRA, Aurélio Buarque de Holanda, **Dicionário**. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 1985.

FILOMENO, José Geraldo Brito. **Manual de direitos do consumidor**. 8ª ed. São Paulo: Atlas, 2005.

GONÇALVES, Carlos Roberto. **Direito civil brasileiro: responsabilidade civil**. v. 4. São Paulo: Saraiva, 2007.

_____. **Direito civil brasileiro: contratos e atos unilaterais**. v. 3. São Paulo: Saraiva, 2004.

MIRANDA, Maria Bernadete. **Curso teórico e prático de direito empresarial**. Rio de Janeiro: GZ, 2010.

MIRANDA, Maria Bernadete e MIRANDA, Luiz Eduardo. **O contrato de transporte aéreo**. São Paulo: Revista Virtual Direito Brasil. Vol.3, n. 1, 2009. *On-line*. Disponível em: <http://www.direitobrasil.adv.br>. Acesso em 5/5/2010.

MOURA, Geraldo Bezerra de. **Transporte aéreo e responsabilidade civil**. São Paulo: Aduaneiras, 1992.

NUNES, Luiz Antonio Rizzato. **Comentários ao código de defesa do consumidor: direito material (artigos 1º a 54)**. São Paulo: Saraiva, 2000.

_____. **Curso de direito do consumidor**. 3ª ed. São Paulo: Saraiva, 2008.

PACHECO, José da Silva. **Comentários ao código brasileiro de aeronáutica**. Rio de Janeiro: Forense, 2001.

SAAD, Eduardo Gabriel. **Código de defesa do consumidor comentado**. 6ª ed. São Paulo: LTr, 2006.

UCHÔA, André. **Responsabilidade civil do transporte aéreo: tratados internacionais, leis especiais e código de proteção e defesa do consumidor**. Rio de Janeiro: Renovar, 2002.

VENOSA, Silvio de Salvo. **Direito civil: responsabilidade civil**. V 4. 8ª ed. São Paulo: Atlas, 2008.

Anexo 1

Norma da ANAC que amplia direitos dos passageiros entra em vigor dia 13

Brasília, 8 de junho de 2010 - Entra em vigor no próximo dia 13 de junho a Resolução nº 141 da Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC) que amplia direitos do passageiro em voos atrasados, cancelados ou em caso de preterição (impedimento de embarque por necessidade de troca de aeronave ou *overbooking*). As principais inovações são a redução do prazo em que a companhia deve prestar assistência ao passageiro, a ampliação do direito à informação e a reacomodação imediata nos casos de voos cancelados, interrompidos e para passageiros preteridos de embarcar em voos com reserva confirmada. Na página da Agência na Internet está disponível um quadro mostrando como era a regulamentação e como será a partir do dia 13 (<http://www.anac.gov.br/imprensa/pdf/tabela.pdf>).

A edição da Resolução foi amplamente discutida com os órgãos de defesa do consumidor, companhias aéreas e outros interessados. A ANAC buscou criar uma norma equilibrada, que ao mesmo tempo amplia os direitos e que também pode ser efetivamente praticada pelas empresas e cobrada pelos passageiros.

De acordo com a antiga norma, a empresa aérea podia esperar até 4 horas para reacomodar o passageiro em outro voo, providenciar o reembolso do valor pago e facilitar a comunicação e a alimentação. A partir do dia 13, o reembolso ao passageiro poderá ser solicitado imediatamente nos casos de preterição, cancelamento do voo e quando houver estimativa de atraso superior a 4 horas. A empresa fará a devolução do valor de acordo com o meio de pagamento efetuado, mas se o bilhete já estiver quitado, o reembolso será imediato. No caso de passagem aérea financiada no cartão de crédito e com parcelas a vencer, o reembolso seguirá a política da administradora do cartão.

Com a entrada da Resolução em vigor, nos casos de atrasos, cancelamentos ou preterição, a companhia aérea é obrigada a comunicar os direitos do passageiro, inclusive entregando-lhe folheto com a informação. E mais: se solicitado, a empresa terá que emitir uma declaração por escrito confirmando o ocorrido.

A medida ainda prevê que a companhia ofereça outro tipo de transporte para completar o trajeto que tenha sido cancelado ou interrompido, desde que tenha a anuência do passageiro. Caso contrário, ele poderá esperar o próximo voo disponível ou ainda desistir da viagem, com direito ao reembolso integral da passagem.

Facilidades de comunicação e acomodação

Pela norma anterior, somente após 4 horas do horário marcado para o voo o passageiro tem acesso a facilidades de comunicação (telefone, Internet ou outro meio), alimentação e ainda, se for o caso, hospedagem e transporte aeroporto-hotel-aeroporto. A partir do dia 13, essa assistência será de acordo com o tempo de espera. Depois de 1 hora do horário previsto para a decolagem, a companhia deverá

oferecer algum meio de comunicação. Após 2 horas, alimentação. Esses direitos são garantidos mesmo se o passageiro já estiver dentro da aeronave em solo, no que for aplicável. Após 4 horas, é obrigatória a acomodação em local adequado (salas de espera vip, por exemplo) ou, se for o caso, em hotel.

A nova norma também prevê a possibilidade de endosso para outra empresa aérea realizar o transporte, mesmo se não houver convênio entre elas, e proíbe a venda de bilhetes para os próximos voos da companhia para o mesmo destino até que todos os passageiros prejudicados por atraso, cancelamento ou preterição sejam realocados.

O não cumprimento das normas da ANAC configura infração às condições gerais de transporte e podem resultar em multas que variam de R\$ 4 mil a R\$ 10 mil por ocorrência.

A Resolução nº 141 substitui parcialmente a Portaria nº 676-5/2000, no que se refere aos direitos e garantias do passageiro quando o contrato de transporte firmado com a empresa aérea é descumprido, por motivos de atraso, cancelamento de voos ou de preterição de passageiros. A íntegra da nova Resolução está disponível na página da ANAC na Internet:

<http://www.anac.gov.br/biblioteca/resolucao/2010/RA2010-0141.pdf>