

A era digital e suas implicações sociais: Desafios e contribuições

JUDICIALIZAÇÃO NO SETOR AÉREO EM FACE DA RESPONSABILIDADE CIVIL DO CONSUMIDOR

Camila Maria de Paula Santos, Ilka Ramos Formoso.

UNIVAP, FD. Praça Cândido Dias Castejón, 116, São José dos Campos.
camila.mpsantos@gmail.com; ilka@univap.br.

Resumo

O presente artigo propõe-se examinar as implicações jurídicas e econômicas decorrentes da responsabilidade civil no setor de aviação, analisando como tal fenômeno contribui para a complexidade da relação entre empresas aéreas e consumidores. Visando questionar a relação entre a ineficácia dos serviços contratados e o impacto nos preços das passagens, considerando também o papel desempenhado pelo aumento dos litígios na dinâmica do setor. Utilizou-se como metodologia a pesquisa bibliográfica, analisando artigos científicos, doutrina e jurisprudência. Como resultados verificou-se a existência de jurisprudência consolidada pelo Supremo Tribunal Federal, estabelecendo que ocorrendo dano comprovado, a Convenção de Montreal deve ser predominante ao Código de Defesa do Consumidor, servindo como critério para a compensação dos danos ao consumidor final. Diante dessa análise, conclui-se que a Suprema Corte deve reavaliar e harmonizar seu posicionamento sobre os limites de indenização no setor aéreo, visando oferecer uma diretriz mais estável e coesa para garantir segurança jurídica e tratamento igualitário aos consumidores.

Palavras-chave: Excesso de judicialização. Companhias Aéreas. Convenção de Montreal. Indenizações.

Área do Conhecimento: Ciências Jurídicas. Direito Público.

Introdução

O presente trabalho pretende analisar a relação contratual, formada pelo transportador aéreo e o passageiro, que por meio do contrato de adesão firmado, presumem-se as obrigações contratuais. Busca expor a responsabilidade civil advinda da ineficácia total ou parcial do serviço aéreo contratado e, como o consumidor final é impactado negativamente no preço das passagens aéreas pelo exacerbado número de ações fomentando a judicialização neste setor.

A consequência da judicialização desmoderada é a sobrecarga do Poder Judiciário, a insegurança jurídica, a desigualdade competitiva para a aviação civil brasileira, aumento do custo operacional das empresas no Brasil (seguros mais caros), barreira para expansão das empresas nacionais.

Verifica-se que os caminhos para a redução da litigiosidade, são o uso dos canais extrajudiciais para a resolução de conflitos, treinamento e capacitações sobre Convenções Internacionais, estudo crítico e analítico das demandas recorrentes e a análise orgânica e econômica do setor.

Ao explorar a interseção entre os diferentes prismas legais e jurisprudenciais, torna-se evidente a influência do posicionamento da Suprema Corte na complexidade dessas disputas, bem como seu impacto na evolução do cenário jurídico do setor, em um contexto onde divergentes interpretações podem, potencialmente, alimentar o fomento da judicialização. Diante dessas perspectivas, esta análise busca lançar luz sobre os desafios e implicações decorrentes dessas decisões, delineando a importância de uma abordagem jurídica mais coesa e consistente para a promoção de uma justiça mais equitativa e eficaz no contexto das indenizações no setor aéreo.

Metodologia

Por se tratar de tema pouco abordado no meio acadêmico, a metodologia usada consiste em pesquisa e leitura de casos, de fontes formais e informais de direito, como artigos científicos, doutrina, e análise de dados estatísticos. Tal quadro, no entanto, não compromete a seriedade do trabalho em

A era digital e suas implicações sociais: Desafios e contribuições

questão. Para validar os argumentos foram consultados dados disponíveis da Agência Nacional Civil (ANAC) e do Conselho Nacional de Justiça (CNJ).

Resultados

De acordo com a Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC), no ano de 2021, as condenações judiciais representaram 1,4%, enquanto que 0,7% foram relativos à assistência a passageiros e indenizações extrajudiciais, conforme Figura 01.

Figura 1 – Números de custos e despesas de serviços aéreos.



Fonte: Painel de indicadores do Transporte Aéreo, 2021.

No mesmo sentido, segundo o Conselho Nacional de Justiça (CNJ, 2023a), em 2017, período anterior à pandemia, uma empresa aérea dos Estados Unidos que operava 5.400 voos por dia, recebeu ano longo do ano 130 ações judiciais. No Brasil a mesma companhia qual realizava voos diários, teve cerca de 1.400 processos no mesmo período.

Pensando em maneiras para diminuir a demanda de litígios crescente na pandemia, o Conselho Nacional de Justiça (CNJ, 2023a) desenvolveu uma cartilha exemplificando como as medidas emergenciais adotadas para proteger a operação da aviação, segundo a Lei nº 14.034/2020 (BRASIL, 2023b) e a Resolução da ANAC nº 556 de 14 de maio de 2020 (ANAC, 2023b) afetam a vida dos passageiros.

Ressalta-se que a Cartilha do CNJ (2023a) menciona as possibilidades de transformar multas extrajudiciais em vouchers, ou seja, diante do cancelamento e agindo dentro do que lhe é informado pela empresa, o consumidor pode requisitar que sua viagem inicial seja transformada em créditos, a fim de usá-los para outros destinos, se assim escolher. Contudo, existem algumas empresas que subtraí do consumidor a opção de reembolso de quantia paga, restringindo direitos fundamentais inerentes à natureza do contrato (CNJ, 2023a, p. 16).

Denota-se que os processos de indenizações contra as empresas aéreas, vêm aumentando, pois, o objetivo não é a resolução de conflitos e sim buscar, a todo custo, indenizações (ZAKAREWICZ, 2022).

Frisa-se que o Código de Defesa do Consumidor (BRASIL, 2023d) defende a reparação total do prejuízo gerado pelo consumidor perante a empresa aérea, ou seja, a integralidade do dano sofrido, diferente da Convenção de Montreal (BRASIL, 2023g), que estabelece tetos indenizatórios para cada tipo de dano proveniente da má prestação de serviços, como, a integridade física do passageiro, morte, danos de bagagem, atrasos e cancelamentos.

A era digital e suas implicações sociais: Desafios e contribuições

A Convenção de Montreal (BRASIL, 2023 g) estabelece para extravio de bagagem a indenização equivale até 1.000 direitos, os quais convertidos para a moeda brasileira correspondem ao valor de R\$ 6.734,00 reais; respectivamente, 4.150 direitos equivalem para caso de atraso de voo (R\$ 27.948,00 reais) e em caso de morte, 100.000 direitos (R\$ 67.340,00 reais), estes valores são respectivamente o limite do teto indenizatório.

Nesse sentido, o Supremo Tribunal Federal em Recurso Extraordinário 636.331/2017 Rio de Janeiro, Tema 210 em repercussão geral (BRASIL, 2023j) estabeleceu-se que prevalece a Convenção de Montreal em detrimento do Código de Defesa do Consumidor (BRASIL, 2023d), devendo ser observado por força de norma perante todos os Tribunais. Desta forma, há uma redução dos gastos das empresas aéreas, uma vez que para cada dano há um ressarcimento distinto.

Em contraponto, em decisão mais recente o Supremo Tribunal Federal em Recurso Extraordinário 1.394.401, Tema 1.240 (BRASIL, 2023i), julgou que em caso de danos extrapatrimoniais decorrentes de contrato de transporte aéreo internacional deve prevalecer as regras do Código de Defesa do Consumidor (BRASIL, 2023d).

Pontua-se que tanto a Convenção de Varsóvia (BRASIL, 2023h) quanto a Convenção de Montreal (BRASIL, 2023g) abordam, respectivamente, as questões dos litígios aéreos internacionais e nacionais, é importante ressaltar que a prevalência das Convenções sobre o Código de Defesa do Consumidor (BRASIL, 2023d) resultaria na minimização das responsabilidades das companhias aéreas internacionais em relação à compensação por danos não materiais, ou seja, os danos morais. Porém, na hipótese de atraso ou cancelamento de voo e de extravio de bagagem, seja ele temporário ou não, deverá ser considerado o que foi decidido no Tema 210 da repercussão geral, aplicando as regras da Convenção de Montreal (BRASIL, 2023g).

A problemática das indenizações ao consumidor no setor aéreo, em conformidade com a legislação e o entendimento da Suprema Corte, frequentemente leva à judicialização de questões relacionadas a prejuízos sofridos pelos passageiros. Embora a via judicial seja necessária, em certos casos, deve ser considerada como última alternativa, buscando priorizar mecanismos de proteção ao consumidor, aprimoramento da legislação e conscientização das partes envolvidas. Equilibrar as responsabilidades das companhias aéreas e dos passageiros, aliado a esforços para resolução amigável, pode contribuir para mitigar conflitos e promover um ambiente mais harmonioso no setor, posto que a Suprema Corte tende a beneficiar o setor aéreo como visto no Tema 210, impondo a aplicação das regras da Convenção de Montreal, com teto indenizatório, para cada tipo de dano causado ao consumidor.

Discussão

A indenização por dano moral, no Brasil, foi constituída no ordenamento jurídico com a promulgação da Constituição Federal de 1988 (BRASIL, 2023a), que assegura em seu artigo 5º, inciso X, a indenização pelo dano moral ou material aos direitos da personalidade, sendo a reparação do dano sofrido em razão do prejuízo em sua integridade moral e psicológica, com o objetivo de amenizar o sofrimento da vítima afetada. Pode ser aplicado em distintas situações, em danos morais coletivos, práticas de atos ilícitos, ofensas, entre outros, porém é necessário comprovar o dano e o nexo de causalidade entre o prejuízo e o fato, requisitos estes estabelecidos na Lei 10.406/02 (BRASIL, 2023f) nos artigos 186, 187 e 927 a respeito do dano moral.

Venosa (2015) destaca as causas para a aplicabilidade do dano moral:

Será moral o dano que ocasiona um distúrbio anormal na vida do indivíduo; uma inconveniência de comportamento ou, como definimos, um desconforto comportamental a ser examinado em cada caso. Ao se analisar o dano moral, o juiz se volta para a sintomatologia do sofrimento, a qual, se não pode ser valorada por terceiro, deve, no caso, ser quantificada economicamente; (VENOSA, 2015, p. 52).

A judicialização do campo aéreo impacta diretamente a vida dos usuários e das próprias companhias, visto que de uma ação do consumidor fina reflete, a reação, nos custos e despesas no setor aéreo brasileiro. Os dados comprovam que os casos de condenações judiciais resultam no aumento do valor das passagens aéreas, como demonstrado pela Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC, 2023), apresentado nos resultados do presente artigo.

A era digital e suas implicações sociais: Desafios e contribuições

No Brasil, há uma dicotomia entre a Convenção de Montreal (BRASIL, 2023c) e o Código de Defesa do Consumidor (BRASIL, 2023d) essencialmente em tese às indenizações, discutindo-se qual deva prevalecer.

Em decisão provida no Recurso Extraordinário 636.331/RJ, o relator Ministro Gilmar Mendes (BRASIL, 2023j), em favor da companhia aérea e em consequência do tratado, explicando um ponto bastante importante:

[...] entendo que, no caso, devem prevalecer os acordos internacionais, especialmente a Convenção de Varsóvia, em relação ao disposto sobre o Código de Defesa do Consumidor, pelas razões que passo a expor. Ao que me parece, a solução dessa controvérsia passa pela consideração de, pelo menos, três aspectos: 4 (1) o possível conflito entre o princípio constitucional que impõe a defesa do consumidor e a regra do art. 178 da Constituição Federal; (2) a superação da aparente antinomia entre a regra do art. 14 da Lei 8.078/90 e as regras dos arts. 22 da Convenção de Varsóvia e da Convenção para Unificação de Certas Regras Relativas ao Transporte Aéreo Internacional; e (3) o alcance das referidas normas internacionais, no que se refere à natureza jurídica do contrato e do dano causado (RE 636.331/RJ, Rel. Ministro Gilmar Mendes, Plenário, j. 25-5-2017, DJe 13-11-2017. pág. 11).

A Constituição Federal (BRASIL, 2023a) é clara quando define em observância ao artigo 178 o princípio da reciprocidade reconhecendo a importância de acordos internacionais firmados pela União em relação ao transporte internacional. A relativização da Convenção, se dá no momento em que o dano moral é subjetivado no Código de Defesa do Consumidor (BRASIL, 2023d), qual fica à mercê do entendimento do juízo. Por isso, é preferencialmente utilizada, uma vez que dela prevalece parâmetros para a especificação do dano.

Valéria Curi, advogada da Associação Latino-Americana do Transporte Aéreo discursou em um Webinar promovido pelo CNJ acerca da banalização à aplicação de danos morais

[...] em 60% a 70% dos casos ainda há banalização da aplicação de danos morais, o que nos leva à constatação de existência de valores aleatórios. Eles não têm relação com o preço do bilhete aéreo, com o fato de o serviço ter sido provavelmente prestado ou qualquer outro elemento a não ser a experiência do magistrado (CNJ, 2023d).

A dicotomia entre as duas legislações, resta, como já afirmado, uma grande insegurança jurídica na perspectiva de aprimoramento e desenvolvimento do mercado aéreo.

Assim como exposto nos resultados, o Conselho Nacional de Justiça afirma que o Brasil é recordista em processos contra companhias aéreas, e a chance de serem processadas é cinco mil vezes maior do que nos Estados Unidos (CNJ, 2023d). Evidenciando o grande excesso de demandas judiciais e justificando-se o receio das corporações.

Conclusão

O presente artigo objetivou demonstrar a antinomia existente, entre as interpretações a favor do Código de Defesa do Consumidor que defende a reparação do dano em sua integralidade, divergente da Convenção de Montreal, a qual estabelece tetos indenizatórios a cada classificação de dano estabelecida pelo próprio ordenamento, provenientes da má prestação de serviços aéreos, como danos à integridade física, morte, danos de bagagem e atrasos ou cancelamentos de voos

Constata-se que, a mera anexação dos integrantes comerciais pelas Convenções, tanto a de Montreal como a de Varsóvia, foi criada visando à proteção da prematura aviação civil, e ao longo dos anos precisou ser aprimorada e adaptada, de certo que diante da evolução do alcance do ordenamento jurídico os polos da relação civil inverteram, os usuários passaram a representar a parte vulnerável do litígio, face aos constantes eventos danosos decorrentes da prestação de serviço.

De acordo com o Tema 210 julgado pelo Supremo Tribunal Federal, estabeleceu-se a prevalência da Convenção de Montreal em detrimento ao Código de Defesa do Consumidor, devendo ser observado por força de norma a todos os Tribunais de Justiça Brasileiros. Com a finalidade de diminuir

A era digital e suas implicações sociais: Desafios e contribuições

a judicialização no setor aéreo, uma vez que colocará um limite para que haja o ressarcimento adequado a cada sinistro ocorrido, findando o enriquecimento sem causa.

Pode-se concluir que a variedade de entendimentos apresentada pela Suprema Corte, ao invés de proporcionar clareza e uniformidade, acaba por gerar um ambiente propício para litígios prolongados e uma aplicação heterogênea das normas, contrariando a busca por justiça e equidade. Dessa forma, é essencial que a Suprema Corte reavalie e harmonize seu entendimento em relação aos limites de indenizações no setor aéreo, proporcionando uma orientação mais coerente e estável, que promova a segurança jurídica, a igualdade de tratamento e, em última instância, a prevenção de conflitos excessivos.

Referências

ANAC. **Anuário do Transporte Aéreo**. Flexibiliza em caráter excepcional e temporário da aplicação de dispositivos da Resolução nº 400, de 13 de dezembro de 2016, em decorrência dos efeitos da pandemia da COVID-19. Disponível em: <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/resolucao-n-556-de-13-de-maio-de-2020-256809493>. Acesso em: 08 fev. 2023a.

ANAC. **Painel de Indicadores do Transporte Aéreo 2021**. Disponível em: <https://www.gov.br/anac/pt-br/assuntos/dados-e-estatisticas/mercado-do-transporte-aereo/painel-de-indicadores-do-transporte-aereo/painel-de-indicadores-do-transporte-aereo-2021>. Acesso em: 15 mar. 2023b.

ANAC. **Resolução nº.556 de 13 de maio de 2020**. Disponível em: <https://www.anac.gov.br/assuntos/legislacao/legislacao-1/resolucoes/2020/resolucao-no-556-13-05-2020>. Acesso em: 11 maio. 2023c.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil**. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm. Acesso em: 06 fev. 2023a.

BRASIL. LEI Nº 14.034, DE 5 DE AGOSTO DE 2020. **Dispõe sobre medidas emergenciais para a aviação civil brasileira em razão da pandemia da Covid-19**; e altera as Leis n os 7.565, de 19 de dezembro de 1986, 6.009, de 26 de dezembro de 1973, 12.462, de 4 de agosto de 2011, 13.319, de 25 de julho de 2016, 13.499, de 26 de outubro de 2017, e 9.825, de 23 de agosto de 1999. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2020/lei/l14034.htm. Acesso em: 08 fev. 2023b.

BRASIL. DECRETO Nº 5.910, DE 27 DE SETEMBRO DE 2006. **Promulga a Convenção para a Unificação de Certas Regras Relativas ao Transporte Aéreo Internacional, celebrada em Montreal, em 28 de maio de 1999**. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2006/decreto/d5910.htm#:~:text=DECRETO%20N%C2%BA%205.910%2C%20DE%2027,28%20de%20maio%20de%201999. Acesso em: 08 fev. 2023c.

BRASIL. LEI Nº 8.078, DE 11 DE SETEMBRO DE 1990. **Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências**. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078compilado.htm. Acesso em: 08 fev. 2023d.

BRASIL. Supremo Tribunal Federal. STF. 2017 **Recurso Extraordinário. 25/05/2017**. Disponível em: <https://redir.stf.jus.br/paginadorpub/paginador.jsp?docTP=TP&docID=14028416>. Acesso em: 08 fev. 2023e.

BRASIL. **Lei no 10.406, de 10 de janeiro de 2002. Institui o Código Civil**. Brasília: Senado Federal, 2002. Disponível Em https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/l10406compilada.htm. Acesso em: 15 jun. 2023f.

A era digital e suas implicações sociais: Desafios e contribuições

BRASIL. **Convenção de Montreal. Decreto 5.910 de 27 de Setembro de 2006.** Brasília. 2006. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/1930-1949/D20704.htm. Acesso em: 15 jul. 2023g.

BRASIL. **Convenção de Varsóvia. Decreto 20.704 de 24 de Novembro de 1931.** Rio De Janeiro. 1931. Disponível em https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2004-2006/2006/Decreto/D5910.htm. Acesso em: 15 jul. 2023h.

BRASIL. Supremo Tribunal Federal. **Recurso Extraordinário n. 1.389.754/SP.** Rel. Ministra Presidente ROSA WEBER, julgado em 19 de julho de 2023. Disponível em: <https://portal.stf.jus.br/jurisprudenciaRepercussao/tema.asp?num=1240>. Acesso em 20 jul. 2023i.

BRASIL. Supremo Tribunal Federal. **Recurso Extraordinário n. 636.331/RJ.** Rel. Ministro GILMAR MENDES, julgado em 25 de maio de 2017. Disponível em: <https://portal.stf.jus.br/jurisprudenciaRepercussao/verAndamentoProcesso.asp?incidente=4040813&numeroProcesso=636331&classeProcesso=RE&numeroTema=210>. Acesso em: 27 abr. 2023j.

CNJ. CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Cartilha do CNJ informa direitos e deveres de passageiros de empresas aéreas.** 2021. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/cartilha-do-cnj-informa-direitos-e-deveres-de-passageiros-para-conter-alta-de-processos-contras-cias-aereas/>. Acesso em: 15 jan. 2023a.

CNJ. CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Respeito a decisões pacificadas reduzirá litígios no setor aéreo.** 2021. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/respeito-a-decisoes-pacificadas-reduzira-litigios-no-setor-aereo/>. Acesso em: 17 jan. 2023b.

CNJ. CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Solução alternativa de conflitos é saída para reduzir a judicialização no setor aéreo.** 2021. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/solucao-alternativa-de-conflitosesaidaparareduzirajudicializacaonosetoraereo/#:~:text=Apenas%20em%202018%2C%20foram%20propostas,tamb%C3%A9m%20em%202020%20e%202021.&text=Diante%20desse%20quadro%2C%20o%20secret%C3%A1rio,as%20solu%C3%A7%C3%B5es%20alternativas%20e%20consensus%20uais>. Acesso em: 14 jan. 2023c.

CNJ. CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. Webinário **O Setor Aéreo Brasileiro: Caminhos para a Redução da Litigiosidade.** 2021. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/agendas/webinario-o-setor-aereo-brasileiro-caminhos-para-a-reducao-da-litigiosidade/> e <https://www.youtube.com/watch?v=k5uPcLxU3D4&t=985s>. Acesso em: 23 jan. 2023d.

VENOSA, Silvio de Salvo, **Direito Civil: Responsabilidade Civil.** 15. Ed. São Paulo: Atlas, 2015.

ZAKAREWICZ, Nathália Queiroz Soares. **O excesso de judicialização no Brasil e o impacto causado no setor aéreo: uma análise sobre o ano de 2019.** Centro Universitário de Brasília. UNICEUB. 2022.