

**GABRIELA QUEIROZ FRANCO**

**A RESPONSABILIDADE CIVIL DAS COMPANHIAS AÉREAS  
EM CASOS DE ATRASO/CANCELAMENTO DE VOOS E EXTRAVIO  
DE BAGAGENS**

**Sabará  
2024**

**GABRIELA QUEIROZ FRANCO**

**A RESPONSABILIDADE CIVIL DAS COMPANHIAS AÉREAS  
EM CASOS DE ATRASO/CANCELAMENTO DE VOOS E EXTRAVIO  
DE BAGAGENS**

Trabalho de Monografia apresentada à disciplina de Monografia II, 9º período, no Curso de Direito como requisito parcial para a obtenção do título de bacharel em Direito pela Faculdade de Sabará.

Orientadora: Cláudia Leite Leonel

Sabará  
2024

## RESUMO

O tema abordado no trabalho busca esclarecer os conceitos da responsabilidade civil e como é realizada sua aplicação em decorrência de atrasos/cancelamentos de voos e extravio de bagagens, gerados pelas empresas aéreas por falha na prestação de serviços. Diante desse assunto, será abordado os requisitos necessários através de uma metodologia simples e objetiva em uma breve apresentação do contrato geral do transportador aéreo e suas especificações, bem como entendimento posto ao tema proposto com noções fundamentais para o conhecimento da temática, filtrando sua bibliografia em referências doutrinárias e, sobretudo, legislativa e jurisprudencial.

**Palavras-chave:** Direito do consumidor, Falha na prestação de serviços, Responsabilidade civil, Indenização

# SUMÁRIO

|   |           |
|---|-----------|
| <b>1. INTRODUÇÃO.....</b>   | <b>5</b>  |
| <b>2. BREVE DETALHAMENTO DO DIREITO DOS CONSUMIDORES.....</b>   | <b>8</b>  |
| <b>3. A RESPONSABILIDADE CIVIL DAS COMPANHIAS AÉREAS .....</b>  | <b>9</b>  |
| <b>4. AS CONVENÇÕES E OS TRATADOS INTERNACIONAIS ADOTADOS NO SISTEMA JURÍDICO<br/>BRASILEIRO E SUA APLICABILIDADE JURISPRUDENCIAL .....</b> | <b>11</b> |
| <b>5. OBRIGAÇÃO ENTRE AS PARTES.....</b>  | <b>14</b> |
| <b>6. ESPÉCIES DE RESPONSABILIDADE .....</b>  | <b>15</b> |
| 6.1. RESPONSABILIDADE CONTRATUAL:.....  | 15        |
| 6.2. RESPONSABILIDADE EXTRA CONTRATUAL: .....   | 16        |
| 6.3. RESPONSABILIDADE SUBJETIVA:.....   | 17        |
| 6.4. RESPONSABILIDADE OBJETIVA:.....  | 18        |
| <b>7. EXCLUDENTES DE RESPONSABILIDADE.....</b>  | <b>20</b> |
| 7.1. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA: .....   | 20        |
| 7.2. CASO FORTUITO OU FORÇA MAIOR: .....  | 21        |
| <b>8. CONTRATO DE TRANSPORTE AÉREO .....</b>  | <b>24</b> |
| 8.1. O TRANSPORTE AÉREO DE PESSOAS E BAGAGENS:.....   | 24        |
| 8.2. EXTRAVIO DE BAGAGEM:.....  | 25        |
| 8.3. DANO OU VIOLAÇÃO DE BAGAGEM: .....   | 26        |
| 8.4. SEGURO VIAGEM COM COBERTURA DE EXTRAVIO:.....  | 26        |
| <b>9. DO DANO MORAL E MATERIAL.....</b>   | <b>27</b> |
| 9.1. CONCEITO DOUTRINÁRIO:.....   | 27        |
| <b>10.DO DIREITO À INDENIZAÇÃO .....</b>  | <b>30</b> |
| <b>11.CONSIDERAÇÕES FINAIS .....</b>  | <b>35</b> |
| <b>12.REFERÊNCIAS .....</b>   | <b>37</b> |

## 1. INTRODUÇÃO

Com a alta demanda de ações judiciais propagadas nos dias de hoje a respeito da responsabilidade civil das empresas de transporte aéreo em decorrência de atrasos, cancelamentos de voos e extravio de bagagens instigado tanto pela abordagem do respectivo tema no direito comparado como pela legislação brasileira, visa a proteção do consumidor, e sucede um imensurável debate entre a doutrina e a jurisprudência no que tange as leis aplicáveis nesses casos.

Com forte conflito contraditório entre normas e leis, são adotadas três legislações internas exequíveis de aplicação ao regramento do transporte aéreo nacional (doméstico) e internacional (entre Estados): quais sejam, o Código Brasileiro de Aeronáutica, a Convenção de Varsóvia, e o por fim, mas não menos importante, o Código de Defesa do Consumidor.

A respectiva temática apresenta-se relevante, na medida em que foi escolhido como tema de monografia, devido ao atual e controverso entendimento do Supremo Tribunal Federal, que apresentou desfecho quanto ao entendimento sobre qual norma deve prevalecer entre as três, para aplicação e fixação do importe de reparação do dano (moral ou/e material) à título de indenização pela responsabilidade civil do transportador aéreo.

Contudo, o intuito principal do presente trabalho, é, por conseguinte, através da adoção de uma abordagem dos respectivos tratados ratificados pelo Brasil, bem como as legislações internas e o entendimento conclusivo a respeito de qual, em tese, deve ser a lei/norma aplicável no âmbito dos trechos aéreos nacionais e internacionais.

Para a escolha do tema foi levado em consideração várias situações vivenciadas no dia a dia e diante disso, conclui-se que são intermináveis o número de espécies de responsabilidade civil, conforme o âmbito em que se encontra o transtorno específico, nas relações jurídicas público ou privadas. É assim, resultado de ação de natureza humana face à uma obrigação devida, por atos culposos ou dolosos.

O tema abordado no trabalho busca esclarecer os conceitos da responsabilidade civil, como é realizada sua aplicação em decorrência de atrasos/cancelamentos de voos e extravio de bagagens gerados pelas empresas aéreas por falha na prestação de serviços, tendo como objetivo analisar e explicar as formas de existência de um contrato entre as partes abrangidas, onde no momento de sua celebração, é gerada uma obrigação entre elas.

Sendo assim, o direito à informação ao consumidor é essencial para que assegure a relação entre as partes, cabendo aos casos direito à indenização acerca do dano moral e material.

Por fim, as considerações finais gerais do presente trabalho engloba em um todo o conteúdo abordado no decorrer do texto, bem como uma conclusão acerca do entendimento posto ao tema proposto com noções fundamentais para o conhecimento da temática, filtrando sua bibliografia em referências doutrinárias e, sobretudo, legislativa e jurisprudencial.

Dessa forma, o problema de pesquisa que motivou a presente pesquisa foi: Qual a perspectiva e satisfação dos estudantes de Direito em relação ao Direito do Consumidor? Assim, o objetivo foi verificar, na percepção da estudante de Direito, quais os requisitos do contrato de adesão de viagem, bem como seus direitos de indenização por transtornos causados pelas companhias aéreas, envolvendo a compreensão e conhecimento.

Este estudo se justifica devido à relevância em identificar quais são os Direitos dos Consumidores e, isto posto, apresentar aprimoramentos necessários para contribuir com melhorias e, conseqüentemente, dinamizar a atuação no mercado de trabalho.

Diante do que foi descrito, o trabalho será respaldado em elementos mais gerais do instituto da responsabilidade civil até alcançar seu objetivo central, de modo mais específico, sendo embasado em capítulos, aplicando-se as noções fundamentais para o conhecimento da temática adotando uma metodologia sempre e objetiva.

Contudo, a abordagem de tal responsabilização é de suma importância para os consumidores, que não detém o conhecimento de seus direitos quanto ao contrato de transporte aéreo.

Sendo assim, o estudo deverá ser voltado para a importância do Código de Defesa do Consumidor, com objetivo de analisar e explicar quais são e quais as condições para que o passageiro seja transportado com segurança.

Diante disso, será abordado as excludentes de responsabilidades que desobrigam a prestadora de serviços de arcar com a responsabilidade de arcar com os transtornos ocorridos.

Porquanto que, em se tratar de casos de fortuito ou força maior, se o voo for cancelado ou atraso por forças alheias a sua vontade, existem possibilidades em que a empresa aérea não tenha o dever de indenizar. Também, situações em que é causada por culpa do passageiro, aquele que de alguma forma tenha descumprido o contrato afirmado, desobrigando a empresa aérea de ser responsável pela indenização.

Ademais, é de suma importância o debate do presente tema, para minimizar os conflitos gerados entre as partes.

## **2. BREVE DETALHAMENTO DO DIREITO DOS CONSUMIDORES**

O Código de Defesa do Consumidor é a lei que regulamenta a contratação dos bens entre os fornecedores e consumidores. As regras devem ser cumpridas e só podem ser alteradas se a lei autorizar. Desta forma, descumprida as regras previstas no código do consumidor, não terá efeito contra o consumidor, sendo nulas de pleno direito.

O Código de Defesa do Consumidor, como será visto no decorrer do trabalho, ultrapassou a distinção entre a responsabilidade contratual e extracontratual no que tange à responsabilidade do fornecedor do serviço. Ao igualar ao consumidor as vítimas de “acidente” de consumo, subjugou-se a responsabilidade do fornecedor em análise unitária, considerando-se que o fundamento é baseado na violação de um dever de segurança, ou de resultado, o não cumprimento do serviço oferecido no mercado, contratual ou não, dando causa ao acidente de consumo.

Diante do exposto, é de suma importância abordar que um dos princípios aplicáveis ao Direito do Consumidor é manter a relação entre os consumidores e fornecedores de forma equilibrada, clara e segura. Os fornecedores têm como responsabilidade desenvolver atividade, bem como arcar com os danos gerados entre as partes no qual os consumidores adquirem e/ou utilizam um determinado serviço/produto sendo o destinatário final.



### 3. A RESPONSABILIDADE CIVIL DAS COMPANHIAS AÉREAS

A responsabilidade civil é um instituto do Direito Civil existente desde o surgimento da sociedade, onde nas primeiras civilizações já era possível atentar-se ao presente tema.

Tem seu nascimento enraizado na palavra latina *spondeo*, que condiz com “prometer formalmente”, onde vincula-se o devedor de maneira solene a alguma obrigação de responsabilização, seja ela por culpa ou dolo.

O estudo da responsabilidade civil, é um instituto do Direito Civil existente desde o surgimento da sociedade, onde nas primeiras civilizações já era possível atentar-se ao presente tema. Entretanto, é onde vincula-se o devedor de maneira solene a alguma obrigação de responsabilização, seja ela por culpa ou dolo.

A ilicitude subjetiva é a responsabilização por culpa ou dolo no qual é composta pela conduta humana,nexo-causal e o dano.

Já a responsabilização da ilicitude objetiva é aquela que ocorre apenas o prejuízo, sem nenhuma análise de que seja uma conduta intencional ou não.

Todo exercício que transcorre em prejuízo traz em seu ventre, como fato social, a questão da responsabilidade. Assim sendo, o instituto tem como escopo restaurar o equilíbrio moral e patrimonial produzido pelo causador do dano, e é exatamente esse restabelecimento que constitui a fonte geradora da responsabilidade civil.

Sobre o tema, Carlos Roberto Gonçalves dispõe que:

“O instituto da responsabilidade civil é parte integrante do direito obrigacional, pois a principal consequência da prática de um ato ilícito é a obrigação que acarreta, para o seu autor, de reparar o dano, obrigação esta de natureza pessoal, que se resolve em perdas e danos. Costuma-se conceituar a “obrigação” como o direito do credor contra o devedor, tendo por objeto determinada prestação. A característica principal da obrigação consiste no direito conferido ao credor de exigir o adimplemento da prestação. É o patrimônio do devedor que responde por suas obrigações.”. (GONÇALVES, Carlos Roberto. Responsabilidade Civil) (p. 22, 2018).

Verifica-se então que a responsabilidade civil é conceituada como um direito obrigacional, ou seja, a consequência gerada pela prática de ato ilícito é a obrigação

que acarreta ao autor do fato, de reparar o dano causado, sendo ela na maioria das vezes concluído em verbas indenizatórias.

Ninguém tem o direito de causar prejuízo a outrem, aqueles que infringem a lei vigente, têm como obrigação sucessiva, ou seja, têm obrigação de indenizar, devido a prática de um ato ilícito. Ou seja, o ato ilícito é uma fonte de obrigação de indenização gerado por prática infracional a o dever de conduta.

O artigo 187, CC dispõe que:

Art. 187. Também comete ato ilícito o titular de um direito que, ao exercê-lo, excede manifestamente os limites impostos pelo seu fim econômico ou social, pela boa-fé ou pelos bons costumes.

Para que a responsabilidade civil se torne existente, alguns pressupostos ou requisitos são indispensáveis, sendo eles o dano, que pode ser de ordem material e moral; ação ou omissão do agente; nexo de causalidade, ou seja, conexão entre o comportamento e o dano; e culpa do agente, que se estende em negligência, imperícia ou imprudência.

#### **4. AS CONVENÇÕES E OS TRATADOS INTERNACIONAIS ADOTADOS NO SISTEMA JURÍDICO BRASILEIRO E SUA APLICABILIDADE JURISPRUDENCIAL**

Se tratando de transtornos aéreos, além do Código de Defesa do Consumidor e Código Brasileiro de Aeronáutica (Lei nº. 7.565/1996), há também a Convenção de Varsóvia (Decreto nº 5.910/2006), que nos traz no seu artigo 20, que a responsabilidade dos transportadores aéreos é subjetiva, no qual isenta a empresa de culpa caso comprovado a tomada das medidas necessárias para evitar o dano.

O artigo 20 – Exoneração dispõe que:

“Se o transportador prova que a pessoa que pede indenização, ou a pessoa da qual se origina seu direito, causou o dano ou contribuiu para ele por negligência, erro ou omissão, ficará isento, total ou parcialmente, de sua responsabilidade com respeito ao reclamante, na medida em que tal negligência, ou outra ação ou omissão indevida haja causado o dano ou contribuído para ele. Quando uma pessoa que não seja o passageiro, pedir indenização em razão da morte ou lesão deste último, o transportador ficará igualmente exonerado de sua responsabilidade, total ou parcialmente, na medida em que prove que a negligência ou outra ação ou omissão indevida do passageiro causou o dano ou contribuiu para ele.”

Ocorre que, o Brasil ratificou a supracitada Convenção de Varsóvia, sobrepondo-se a legislação interna e mesmo, a sua execução não pode ser contrária às legislações vigentes, tampouco sobrepor-se ao Código de Defesa do Consumidor, e sim atuar em conjunto.

Conforme entendimento jurisprudencial da Tribunal de Justiça de Minas Gerais:

“EMENTA: APELAÇÃO CÍVEL - CONSUMIDOR E CIVIL - AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS - TRANSPORTE AÉREO - INCIDÊNCIA DO CDC - RESPONSABILIDADE OBJETIVA - NECESSIDADE DE COMPROVAÇÃO DA EXISTÊNCIA DOS DANOS - ATRASO DE VOO - DANO IN RE IPSA - INOCORRÊNCIA - EXTRAVIO DE BAGAGEM - DANO MORAL CONFIGURADO - FIXAÇÃO DA COMPENSAÇÃO EXTRAPATRIMONIAL - VALOR PROPORCIONAL AO DANO SOFRIDO - RAZOABILIDADE E PROPORCIONALIDADE. - No julgamento do RE 636.331 e do ARE 766.618, tema afetado com repercussão geral, o STF concluiu que os conflitos envolvendo danos materiais decorrentes de extravio de bagagem e atraso de

voo devem ser resolvidos pelas regras estabelecidas nas convenções internacionais, como as Convenções de Varsóvia e Montreal, bem como suas respectivas alterações. - Em se tratando de danos morais, no entanto, deve ser aplicado o Código de Defesa do Consumidor, uma vez que as convenções internacionais citadas não dão conta da matéria. - A responsabilidade civil objetiva afasta a discussão sobre a culpa, mas não desobriga o consumidor de comprovar a existência dos danos e do nexo de causalidade entre estes e os defeitos decorrentes da prestação dos serviços. - O extravio de bagagens, ainda que temporário, constitui ato ilícito capaz de afetar o patrimônio imaterial do passageiro, devendo, por conseguinte, a companhia aérea arcar com a reparação do dano moral por ela causado ao consumidor. - O valor da indenização, ainda que oriunda exclusivamente de dano moral, mede-se pela extensão dos gravames suportados pela vítima (art. 944, CC), considerando as peculiaridades do caso concreto, segundo os critérios da razoabilidade e da proporcionalidade. - Recurso ao qual se nega provimento. (TJMG - Apelação Cível 1.0000.19.147220-8/001, Relator (a): Des. (a) Lílian Maciel, 20ª CÂMARA CÍVEL, julgamento em 19/02/2020, publicação da súmula em 20/02/2020).”

Logo, podemos vislumbrar os conflitos aparentes entre as referidas normas e sua aplicabilidade no caso concreto, onde a cerne da discussão está em determinar se os tratados internacionais ratificados pelo Brasil devem prevalecer sobre o Código de Defesa do Consumidor e quais seriam essas hipóteses para limitar a responsabilidade das empresas de transporte aéreo.

O Código de Defesa do Consumidor e a Convenção de Varsóvia, de início se contradizem aos limites de prazos e valores indenizatórios prescricional para o passageiro arguir o seu direito no judiciário.

A Constituição Federal atualmente em vigor abarcou a defesa do consumidor no rol dos direitos fundamentais, previstos no art. 5º, inciso XXXII (“...o Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do consumidor”), e ainda entre os princípios da ordem econômica, no art. 170, inciso V, mas é também o próprio texto legal, já em redação oriunda, que determinou a observância dos acordos internacionais, quanto à ordenação do transporte aéreo internacional.

Os artigos 170, inciso V e 178 do escrito constitucional, sistematizam que:

“Art. 170. A ordem econômica, fundada na valorização do trabalho humano e na livre iniciativa, tem por fim assegurar a todos existência digna, conforme os ditames da justiça social, observados os seguintes princípios:  
V - defesa do consumidor”;

“Art. 178. A lei disporá sobre a ordenação dos transportes

aéreos, aquático e terrestre, devendo, quanto à ordenação do transporte internacional, observar os acordos firmados pela União, atendido o princípio da reciprocidade". (CF/88).

O conteúdo da norma supracitada, que já constava da redação original da Constituição de 1988, é clara ao atribuir a compatibilização entre a competência legislativa interna, em matéria de transporte internacional, e o cumprimento das normas internacionais, adotados pelo Brasil.

Assim, diante das duas direções – uma que atribui proteção ao consumidor e outra que determina a consideração dos acordos internacionais ratificados – cabe ao executante edificar leitura sistemática do texto constitucional a fim de que se possam harmonizar os dois mandamentos.

Com base no discernimento cronológico, cabe salientar que os tratados internacionais em questão são mais contemporâneos do que Código de Defesa do Consumidor (1990). Pois de fato, ainda que o Decreto 20.704, que apregoa o texto da Convenção de Varsóvia, tenha sido ratificado em novembro de 1931, as modificações que sucessivamente sofreu são posteriores ao atual Código de Defesa do Consumidor.

## 5. OBRIGAÇÃO ENTRE AS PARTES

O contrato de transporte aéreo de pessoas e bagagens é aquele serviço prestado pelas companhias aéreas e avençado contratualmente entre as partes (passageiro e empresa), onde o transportador se obriga a transportar uma pessoa, e sua bagagem, de um local a outro, mediante remuneração financeira.

A responsabilidade contratual é em grande parte instituída com fulcro no contrato de transporte de passageiros. Tal responsabilidade é abarcada pelo chamado contrato de adesão, onde suas cláusulas são avençadas previamente pelas companhias transportadoras e o passageiro as adere no momento de sua celebração.

Acontece ainda que as partes envolvidas não discutem as respectivas cláusulas do contrato, como é de praxe nas demais contratações. Simplesmente é oferecido um serviço, no qual fica a cargo do passageiro sua aceitação ou não, entretanto, não chegando a ferir a autonomia da parte contrária, visto que, é de sua opção viajar ou não.

As características do contrato apresentam-se como bilaterais, consensuais, comutativos e onerosos, vez que é celebrado somente pelo acordo de vontade entre as partes, concebendo direitos e obrigações para ambos. Brevemente resumido, tem-se que o contrato é do tipo “não formal”, sendo capaz de ajustar-se como meio de prova da sua subsistência.

Dos amplos contratos existentes na atualidade, o de transporte aéreo é considerado como de maior relevância jurídica e social na sociedade. São inúmeras pessoas transportadas a todo momento em torno do mundo, principalmente nas capitais, gerando assim imensuráveis transtornos, alguns deles até irreparáveis.

O Código de Defesa do consumidor traz o direito a proteção ao consumidor estabelecendo igualdade entre as partes. O consumidor tem o direito de comprovar os danos causados pelo fornecedor, como o fornecedor tem o direito de comprovar tais fatos impeditivos.

Em tese, se tratando do transporte aéreo, o consumidor que tem a sua agenda profissional afetada, por um atraso/cancelamento de voo, e em casos de bagagem perdida ou extraviada, cabe ao juiz, após avaliar as condições apresentadas, a fixação de valor indenizatório.

## 6. ESPÉCIES DE RESPONSABILIDADE

### 6.1. RESPONSABILIDADE CONTRATUAL:

A responsabilidade contratual realiza-se na existência de um contrato entre as partes abrangidas, seja ele tácito ou expresso. No momento que uma pessoa causa prejuízo a outrem por inadimplir uma obrigação contratual celebrada, dá-se a responsabilidade civil contratual.

Este, assume implicitamente a obrigação de realizar a condução do passageiro incólume até o destino final, caso esse também previsto nos contratos de transporte aéreo de pessoas e bagagens, onde as empresas aéreas, através de contrato avençado entre as partes, se obrigam a transportar o passageiro e sua bagagem são e salvo no horário celebrado ao seu destino.

Assim sendo, o não alcance desse resultado importa no inadimplemento das obrigações pactuadas e a responsabilidade pelo dano ocasionado. Onde as empresas de transporte aéreo não se eximem da responsabilidade provando tão somente a ausência de culpa, incumbindo-lhe o ônus de comprovar que o evento danoso se originou por culpa exclusiva da vítima, por força maior ou por fato exclusivo de terceiro, sendo nula qualquer cláusula excludente de responsabilidade do fornecedor de serviços de transporte.

Conforme prelecionado nos artigos 734 e 737 do Código Civil de 2002:

Art. 734. O transportador responde pelos danos causados às pessoas transportadas e suas bagagens, salvo motivo de força maior, sendo nula qualquer cláusula excludente da responsabilidade.

Art. 737. O transportador está sujeito aos horários e itinerários previstos, sob pena de responder por perdas e danos, salvo motivo de força maior.

Assim, se porventura ocorre um acidente ou descumprimento do avençado contratualmente e o passageiro (contratante) sofre lesões, transcorre-se no inadimplemento contratual, que ocasiona a responsabilidade de indenização

em perdas e danos. Conforme prelecionado nos artigos 730 e 733 §1º do Código Civil de 2002:

Art. 730. Pelo contrato de transporte alguém se obriga, mediante retribuição, a transportar, de um lugar para outro, pessoas ou coisas;  
Art. 733 §1º O dano, resultante do atraso ou da interrupção da viagem, será determinado em razão da totalidade do percurso.

## 6.2. RESPONSABILIDADE EXTRA CONTRATUAL:

Em relação a responsabilidade extracontratual, igualmente tratada como aquiliana, a vítima não tem vínculo contratual com o agente, mas, tem o chamado vínculo legal, vez que o não cumprimento de um dever legal, o agente através de ação ou omissão, com culpa ou dolo e havendo nexos de causalidade, provocará à vítima um dano.

Por sua vez, o art. 927 e 186 do Código Civil de 2002, estabelece que:

Art. 927. Aquele que, por ato ilícito (arts. 186 e 187), causar dano a outrem, fica obrigado a repará-lo. Parágrafo único. Haverá obrigação de reparar o dano, independentemente de culpa, nos casos especificados em lei, ou quando a atividade normalmente desenvolvida pelo autor do dano implicar, por sua natureza, risco para os direitos de outrem.

Art. 186. Aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violar direito e causar dano a outrem, ainda que exclusivamente moral, comete ato ilícito.

Entretanto o Código de Defesa do Consumidor, ultrapassou a distinção entre a responsabilidade contratual e extracontratual no que tange à responsabilidade do fornecedor do serviço. Ao igualar ao consumidor as vítimas de “acidente” de consumo, subjugou-se a responsabilidade do fornecedor em análise unitária, considerando-se que o fundamento é baseado na violação de um dever de segurança, ou de resultado, o não cumprimento do serviço oferecido no mercado, contratual ou não, dando causa ao acidente de consumo.



### 6.3. RESPONSABILIDADE SUBJETIVA:

A responsabilidade civil subjetiva é aquela em que o agente tem o dever de reparar outrem pelo dano causado, onde é estritamente necessário a comprovação de culpa ou dolo por parte do transportador para que se configure como dano indenizável.

Nas teorias primordiais, a culpa era considerada um fundamento da responsabilidade. Sendo daí o surgimento da chamada teoria da culpa ou subjetiva, que supõe a culpa como tal fundamento da responsabilidade civil. Onde não havendo culpa, não há que se falar em responsabilidade.

Nesta seara, por consequência então que a prova da culpa do agente se torna pressuposto necessário para gerar dano indenizável.

Contudo, a lei estabelece em determinados casos e situações, que o dano seja reparado independente da presença de culpa. Em tais casos, diz-se que a responsabilidade é objetiva, ou como chamado por alguns autores de responsabilidade legal, pois prescinde de culpa e se gera o ato apenas com a constatação do nexo de causalidade e ocorrência do dano.

O estatuto legal aplicável aos transtornos relativos a atrasos e cancelamentos de voos nacionais e extravio de bagagens, gerados pelas empresas aéreas, é, em regra, o Código de Defesa do Consumidor, notadamente, a responsabilidade civil do transportador, qual seja, a responsabilidade civil objetiva. A Constituição da República, e seu art. 21, XII, c, determina que:

Art. 21. Compete à União:  
XII – explorar, diretamente ou mediante autorização, concessão ou permissão;  
c) a navegação aérea, aeroespacial e a infraestrutura aeroportuária;

Sendo assim, as transportadoras aéreas prestam serviço público. A exploração dos transportes em geral traduz atribuição privativa do Poder Público da União, posto que este serviço público pode ser autorizado ao particular através de autorização, concessão ou permissão.

Por sua vez, o art. 37, § 6º, da CF/88 estabelece que:

“§ 6º - As pessoas jurídicas de direito público e as de direito privado prestadoras de serviços públicos responderão pelos danos que seus agentes, nessa qualidade, causarem a terceiros, assegurado o direito de regresso contra o responsável nos casos de dolo ou culpa.” (CF art. 37, § 6º).

O próprio Código de Defesa do Consumidor estabelece responsabilidade objetiva para as empresas prestadoras de serviços públicos, como é o caso das empresas de transporte aéreo:

Os órgãos públicos, por si ou suas empresas, concessionárias, permissionárias ou sob qualquer outra forma de empreendimento, são obrigados a fornecer serviços adequados, eficientes, seguros e, quanto aos essenciais, contínuos. (CDC art. 22)  
Parágrafo único. Nos casos de descumprimento, total ou parcial, das obrigações referidas neste artigo, serão as pessoas jurídicas compelidas a cumpri-las e a reparar os danos causados, na forma prevista neste código. (CDC art. 22)

Por força da Constituição da República Federativa do Brasil, a responsabilidade das pessoas jurídicas de direito privado, prestadoras de serviço público, no caso as empresas de transporte aéreo, é objetiva.

#### 6.4. RESPONSABILIDADE OBJETIVA:

Na responsabilidade civil objetiva, a obrigação de reparar determinados danos causados a outrem independe de qualquer atuação dolosa ou culposa do responsável. De acordo com o art. 14 do CDC, o fornecedor de serviços responde objetivamente, independentemente de culpa, obrigando-se à reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação do serviço.

STOLZE(2012) ensina que na responsabilidade civil objetiva:

“Entretanto, hipóteses há em que não é necessário sequer ser caracterizada a culpa. Nesses casos, estaremos diante do que se convencionou chamar de “responsabilidade civil objetiva”. Segundo tal espécie de responsabilidade, o dolo ou culpa na conduta do agente causador do dano é irrelevante juridicamente, haja vista que somente será necessária a existência do elo de causalidade entre o dano e a conduta do agente responsável para que surja o dever de indenizar.” (GAGLIANO, Pablo Stolze, 10° ed., 2012, p. 58).

Assim, a natureza da responsabilidade civil é contratual objetiva. Configurando-se a responsabilidade civil contratual pelo inadimplemento da obrigação prevista no contrato, qual seja, a violação de norma contratual anteriormente avençada pelas partes.

Desta forma, tratando-se de um desastre aéreo, a companhia responsável é responsável a indenização. Cumpre ressaltar, que em situações em que a companhia aérea indeniza o passageiro e consiga provar o ocorrido, terá o direito de regresso contra os danos corridos.

## 7. EXCLUDENTES DE RESPONSABILIDADE

As excludentes de responsabilidade civil são compreendidas como todas as situações que, por afrontar algum dos elementos ou requisitos da responsabilidade civil, desatam o nexos causal, acabando por arruinar quaisquer reivindicações indenizatórias.

Assim, é notável que em se tratando de responsabilidade civil no transporte aéreo, há de se observar as circunstâncias capazes de abrandar ou até mesmo desobrigar a responsabilidade das prestadoras de serviço de transporte. Das quais podemos listar: culpa exclusiva da vítima e caso fortuito ou força maior.

### 7.1. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA:

A atuação culposa exclusiva da vítima tem o potencial de romper o liame de causalidade do dano e a circunstância expressa violadora do direito, desobrigando o agente da responsabilização civil. Com isso, na prática, se trata de ato ou fato exclusivo da vítima, no qual fica descartada a causalidade em relação ao terceiro interveniente no ato danoso, no caso em tela, a empresa de transporte aéreo. Assim, a vítima arcará com os prejuízos advindos do dano.

Ocorre também alguns casos em que dano não decorre de uma só causa, mas sim de concorrência na atividade culposa da pessoa e do transportador aéreo. Mas, salientando que não é conveniente falar em compensação de culpas, pois a compensação é tida como extinção de obrigações, conforme disposto no artigo 368 do Código Civil: “Se duas pessoas forem ao mesmo tempo credor e devedor uma da outra, as duas obrigações extinguem-se, até onde se compensarem”, no qual a culpa de um não exime a do outro, entretanto a conduta de ambos será considerada para se instituir a dimensão do dano que cada um deverá sujeitar-se.

Sempre que a culpa da vítima for apenas parcial, concorrente com a do agente causador, ambos cooperam para a produção de um mesmo fato danoso. É o intitulado de “culpa concorrente”. Em tais ocorrências, sobrevindo uma parcela de culpa também do transportador, haverá divisão de responsabilidades, de acordo com o grau de culpa de cada agente.

O hodierno Código Civil Brasileiro adotou categoricamente a culpa concorrente como um parâmetro de quantificação da proporcionalidade da indenização, conforme preceitua o art. 945, *in verbis*:

“Art. 945. Se a vítima tiver concorrido culposamente para o evento danoso, a sua indenização será fixada tendo-se em conta a gravidade de sua culpa em confronto com a do autor do dano”. (CC, 2002)

Porém, cabe salientar como ponderação final, que na seara do Direito do Consumidor, a teoria da concorrência de causas não apresenta essa mesma abrangência. Isso porque, nos termos do art. 12, §3º, do CDC, somente a culpa exclusiva da vítima tem o poder de imiscuir-se na responsabilidade civil do fornecedor, elidindo-a. Quer dizer que, a culpa meramente concorrente (de ambos os sujeitos da cadeia jurídica), por não haver previsão expressa na lei, não desobriga o fornecedor de produto ou serviço de indenizar integralmente o consumidor.

Nesse sentido, para melhor entendimento, prescreve ZELMO DENARI:

“A culpa exclusiva da vítima é inconfundível com a culpa concorrente: no primeiro caso desaparece a relação de causalidade entre o defeito do produto e o evento danoso, dissolvendo-se a própria relação de responsabilidade; no segundo, a responsabilidade se atenua em razão da concorrência de culpa e os aplicadores da norma costumam condenar o agente causador do dano a reparar pela metade o prejuízo, cabendo a vítima arcar com a outra metade. A doutrina, contudo, sem vozes discordantes, tem sustentado o entendimento de que a lei pode eleger a culpa exclusiva como única excludente de responsabilidade, como fez o CDC nesta passagem. Caracterizada, portanto, a concorrência de culpa, subsiste a responsabilidade integral do fabricante e demais fornecedores arrolados no ‘caput’, pela reparação dos danos”. (ZELMO DENARI, p.153, 1998)

Sendo assim, reporta o ato ou fato exclusivo das vítimas, sendo eliminada a causalidade aos terceiros intervenientes no ato danoso.

## 7.2. CASO FORTUITO OU FORÇA MAIOR:

O caso fortuito ou força maior ocorre quando o caso fático não é possível de ser impedido ou evitado pelo transportador aéreo, por forças alheias a sua vontade. Conforme exposto no artigo 393 do CC:

“Art. 393. O devedor não responde pelos prejuízos resultantes de caso fortuito ou força maior, se expressamente não se houver por eles responsabilizado.

Parágrafo único. O caso fortuito ou de força maior verifica-se no fato necessário, cujos efeitos não eram possíveis evitar ou impedir. (CC, 2002)

Porém, há possibilidades de que mesmo ocorrendo um fortuito, a empresa aérea ainda ter o dever de indenizar, conforme entendimento do sábio autor Sérgio Cavalieri Filho, que entende pertinente a distinção entre o fortuito interno e o externo (tudo depende das condições de fato em que se verifique o evento), no que tange os acidentes de consumo, preceituando:

“O fortuito interno, assim entendido o fato imprevisível e, por isso, inevitável ocorrido no momento da fabricação do produto ou da realização do serviço, não exclui a responsabilidade do fornecedor porque faz parte da sua atividade, liga-se aos riscos do empreendimento, submetendo-se à noção geral de defeito de concepção do produto ou de formulação do serviço. [...] O mesmo já não ocorre com o fortuito externo, assim entendido aquele fato que não guarda nenhuma relação com a atividade do fornecedor, absolutamente estranho ao produto ou serviço, via de regra ocorrido em momento posterior ao da sua fabricação ou formulação”. (p. 375-376)

Cabe então salientar a presente relação intrínseca do dever de reparação por parte do transportador quando o fato tiver relação com os riscos previsíveis relativos à prestação de serviço de transporte, como por exemplo, nos casos de cancelamento de voo em razão de condições climáticas rotineiras não pode ser fundada à circunstância de caso fortuito externo, pois o mesmo é previsível ou evitável.

Portanto, mesmo que o transporte seja acometido por tais tipos de evento climático (chuva, neblina e outros), o fornecedor dos serviços de transporte aéreo não pode se desobrigar de indenizar os passageiros que suportaram tal dano, tendo em vista que os fenômenos – que, dito de passagem, ocorrem constantemente – são elementos típicos do risco da comercialização. Em exceção, os fenômenos da natureza, que são acontecimentos naturais, tais como terremoto, raios e inundações,

estes sim são casos imprevisíveis e inevitáveis, não responsabilizando as companhias aéreas o dever de indenizar.

Em casos de fortuito interno, cumpre ressaltar que é caracterizado por toda e qualquer situação decorrente à imprevisibilidade, em casos que expõe os passageiros à riscos da atividade desenvolvida pela companhia aérea, como por exemplo, situações em que é preciso reabastecer a aeronave, ou algum dispositivo que precise de manutenção não programada.

## 8. CONTRATO DE TRANSPORTE AÉREO

### 8.1. O TRANSPORTE AÉREO DE PESSOAS E BAGAGENS:

O contrato de transporte aéreo de pessoas e bagagens, é aquele serviço prestado pelas companhias aéreas e avençado contratualmente entre as partes, onde o transportador se obriga a transportar pessoas e pertences, de um local a outro, mediante remuneração financeira.

A responsabilidade contratual é em grande parte instituída com fulcro no contrato de transporte de passageiros. Tal responsabilidade é abarcada pelo chamado contrato de adesão, onde suas cláusulas são avençadas previamente pelas companhias transportadoras e o passageiro às adere no momento de sua celebração.

Acontece ainda que as partes envolvidas não discutem as respectivas cláusulas do contrato, como é de praxe nas demais contratações. Simplesmente é oferecido um serviço, no qual fica a cargo do passageiro sua aceitação ou não, entretanto, não chegando a ferir a autonomia da parte contrária, visto que, é de sua opção viajar ou não.

Ocorre que, no contrato de transporte aéreo, existem quatro princípios, quais sejam, consensualismo que corresponde ao consenso das partes; a força obrigatória, onde o passageiro se obriga a cumprir com a prestação determinada sendo o mesmo realizado pela transportadora, conforme dito anteriormente, o princípio da boa-fé objetiva, que se refere à confiança e lealdade, e também, o princípio da autonomia da vontade, ou seja, as partes dispor seus interesses.

As características do contrato apresentam-se como bilaterais, consensuais, comutativos e onerosos, vez que é celebrado somente pelo acordo de vontade entre as partes, concebendo direitos e obrigações para ambos. Brevemente resumido, tem-se que o contrato é do tipo “não formal”, sendo capaz de ajustar-se como meio de prova da sua subsistência.

Dos amplos contratos existentes na atualidade, o de transporte aéreo é considerado como de maior relevância jurídica e social na sociedade. São inúmeras pessoas transportadas a todo momento em torno do mundo, principalmente nas capitais, gerando assim imensuráveis transtornos, alguns deles até irreparáveis.



## 8.2. EXTRAVIO DE BAGAGEM:

O transportador aéreo é responsável e tem como dever de resultado transportar com segurança o passageiro e seus pertences, isto é, o passageiro confia no dever da guarda ao despachar a sua bagagem no qual gera a legítima expectativa de cautelas necessárias para que seja transportada com segurança, mantendo-a em bom estado desde quando é despachada, até ser entregue no prazo previsto ao aeroporto de destino.

O extravio de bagagem demonstra falha na prestação de serviço das companhias aéreas, fazendo que o passageiro passe uma situação de mero dissabor, tendo o direito de ser reparado aos danos causados com base na responsabilização objetiva em que deveriam permear a relação mantido entre as partes.

O passageiro que teve a sua bagagem extraviada, deverá apresentar o comprovante de despacho no balcão da companhia aérea na sala de embarque do aeroporto e realizar o Registro de Irregularidade de Bagagem, isto é, dentro do prazo de 15 dias do desembarque, preenchendo os dados sobre os itens em que transportava, além do endereço a ser restituída, fazendo com que o passageiro despenda valor pecuniário para realizar compras de itens de primeira necessidade, assim, lhe causando prejuízos.

Segundo a ANAC, o passageiro em voo nacional, que teve sua bagagem extraviada e não encontrada/restituída no prazo de 7 dias, terá o direito de receber um valor correspondente da bagagem extraviada. Já em voo internacional, o passageiro que teve sua bagagem extraviada e não encontrada/restituída no prazo de 21 dias, terá direito a receber uma indenização em até 7 dias além de informar o passageiro quais serão as providencias a serem realizadas pela empresa.

O passageiro que teve a sua bagagem extraviada e após a realização do Relatório de Irregularidade de Bagagem que não for restituído da mesma no prazo superior a 72 horas, terá direito a indenização maior.

Cumpra ressaltar, que o extravio de bagagem ocorre com mais frequência em voos de conexão, onde o passageiro realiza a troca de aeronave para o próximo destino, na qual ocorre por falta de organização da companhia aérea, ou também por falta de identificação na bagagem em que não foi colado ou se soltado a etiqueta de identificação do passageiro. Há também casos de bagagens parecidas, onde o passageiro não confere sua etiqueta e retira bagagem de outro passageiro por engano. Além disso, ocorre furtos de bagagem da parte de funcionários e demais passageiros presentes na sala de retirada de bagagens.

### 8.3. DANO OU VIOLAÇÃO DE BAGAGEM:

É importa salientar que o passageiro que retirar a sua bagagem e identificar algum dano ou furto, terá o direito de protestar no prazo de 7 dias, onde a companhia aérea terá o prazo de 7 dias para reparar o dano ou substituir a bagagem. Durante o prazo, a empresa aérea será responsável a indenizar o passageiro com as possíveis despesas até que ocorra a reparação e ou, substituição da bagagem.

### 8.4. SEGURO VIAGEM COM COBERTURA DE EXTRAVIO:

O passageiro tem direito a complementar o seu seguro-viagem ao despachar a sua bagagem, garantindo o complemento da indenização paga pela companhia aérea ao prazo do previsto em contrato.

Há também o seguro suplementar, que garante uma indenização adicional, fazendo com que o passageiro receba o valor total fixado no contrato.

No contrato do seguro-viagem com cobertura de extravio de bagagens, há também especificações em quais itens não estão inclusos na cobertura, como exemplo, dinheiro e joias. Alguns itens de valores elevados não deverão ser despachados, como também bebidas, itens de perfuração e outros.

## 9. DO DANO MORAL E MATERIAL

### 9.1. CONCEITO DOUTRINÁRIO:

Nas palavras de *Enneccerus* o dano é tido como “toda desvantagem que experimentamos em nossos bens jurídicos (patrimônio, corpo, vida, saúde, honra, crédito, bem-estar, capacidade de aquisição etc.)”. E ainda agrega dizendo: “Como, via de regra, a obrigação de indenizar se limita ao dano patrimonial, a palavra ‘dano’ se emprega correntemente, na linguagem jurídica, no sentido de dano patrimonial”.

Acerca do dano moral e material, segundo Agostinho Alvim, o termo dano

“em sentido amplo, vem a ser a lesão de qualquer bem jurídico, e aí se inclui o dano moral. Mas, em sentido estrito, dano é, para nós, a lesão do patrimônio; e patrimônio é o conjunto das relações jurídicas de uma pessoa, apreciáveis em dinheiro. Aprecia-se o dano tendo em vista a diminuição sofrida no patrimônio. Logo, a matéria do dano prende-se à da indenização, de modo que só interessa o estudo do dano indenizável.”  
(ALVIM, Agostinho Neves de Arruda, p. 171-172 2023)

Tal entendimento explicita bem o conteúdo abordado, visto que, enquanto a concepção clássica do dano é o de que compõe ele uma “diminuição patrimonial do lesado”, onde diversos autores o conceituam como a redução de um “bem jurídico afetado”, para abranger não somente o patrimônio, mas também a honra, a saúde e a vida, passíveis de proteção.

A indenização por danos morais e materiais tem por escopo reparar o dano causado a outrem. Se cabível, refazendo o *in statu quo res ante* (regredindo-se ao estado em que se estava antes do incidente do ato ilícito). Contudo, em grande parte dos casos se torna impossível tal feito, devendo-se então buscar uma compensação financeira com intuito de reparar o dano causado.

Por conseguinte, ao entregar suas bagagens com todos seus pertences para a empresa aérea transportadora, o passageiro confia no dever de guarda que ela tomará, assim como os cuidados necessários, nos termos do art. 749 do CC/02, *in verbis*:

Art. 749. O transportador conduzirá a coisa ao seu destino, tomando todas as cautelas necessárias para mantê-la em bom estado e entregá-la no prazo ajustado ou previsto.

Destarte, não sendo possível retratar à “vítima” ao estado a quo de um dano por consequência de atrasos e cancelamentos de voo, o código baseado em suas leis e normas buscam amenizar a situação, compelindo ao causador do dano (no caso as empresas aéreas) a obrigação de indenizar, mediante remuneração financeira aos terceiros lesados, além das despesas advindas do fato gerador (danos materiais).

No que tange aos transtornos aéreos (atrasos e cancelamentos de voo) ocorridos por culpa, o doutrinador, Carlos Roberto Gonçalves preceitua que:

“Embora possa haver responsabilidade sem culpa, não se pode falar em responsabilidade civil ou em dever de indenizar se não houve dano. Ação de indenização sem danos é o mesmo que pretensão sem objeto, ainda que haja violação de um dever jurídico e que tenha existido culpa e até mesmo dolo por parte do infrator”. (GONÇALVES, 2012, p. 358).

Preleciona o Código de Defesa do consumidor, no seu art. 6º, que protege a integridade moral dos consumidores:

“Art. 6º - São direitos básicos do consumidor:  
(...)  
VI – a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos”.

Os consumidores que se sentem impotentes perante arbitrariedade e abusividade das empresas aéreas, que o compeli a pagar por uma prestação de serviços falha, resultando, sem dúvida, no abalo psicológico, impõe o dever de indenização por danos morais.

Com efeito, está disposto no art. 14 do Código de Defesa do Consumidor:

“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 riscos”.

Ou seja, o dever de reparação, destarte, surge após a devida comprovação do fato antijurídico, do dano causado as vítimas, bem como do liame causal entre o ato ilícito e o dano.

## 10. DO DIREITO À INDENIZAÇÃO

Nos diversos casos de atrasos e cancelamentos de voos e extravio de bagagens, em grande parte dos transtornos, há uma escassez nos esclarecimentos fornecidos pelas empresas aéreas, como por exemplo, a alteração unilateral e repentina do local/portão de embarque, há também o chamado overbooking (ocorre quando a venda de passagens aéreas ultrapassa o número de assentos disponíveis no voo contratado, ou seja, excesso de reservas), problemas técnicos (manutenção na aeronave) ou ainda pela falta de tripulação mínima e também em casos vez que o interior da aeronave se encontra “lotada” (na qual obriga o passageiro a despachar bagagem de mão).

Ocorre que, justamente essas circunstâncias logriam e deveriam ser contidas e evitadas pelas empresas de transporte aéreo. Mas, caso isso não venha a ocorrer, a ANAC estabelece parâmetros e normas a serem seguidos pela transportadora aérea, qual seja:

Art. 23. Sempre que o número de passageiros para o voo exceder a disponibilidade de assentos na aeronave, o transportador deverá procurar por voluntários para serem reacomodados em outro voo mediante compensação negociada entre o passageiro voluntário e o transportador.

§ 1º A reacomodação dos passageiros voluntários em outro voo mediante a aceitação de compensação não configurará preterição.

§ 2º O transportador poderá condicionar o pagamento das compensações à assinatura de termo de aceitação específico.

Em caso de atraso, cancelamento, interrupção do serviço e preterição, a ANAC em sua resolução nº 400, de 13 de dezembro de 2016, artigo 20º, estabelece que:

Art. 20. O transportador deverá informar imediatamente ao passageiro pelos meios de comunicação disponíveis:

- I - que o voo irá atrasar em relação ao horário originalmente contratado, indicando a nova previsão do horário de partida;
- II - sobre o cancelamento do voo ou interrupção do serviço.

§ 1º O transportador deverá manter o passageiro informado, no máximo, a cada 30 (trinta) minutos quanto à previsão do novo horário de partida do voo nos casos de atraso.

§ 2º A informação sobre o motivo do atraso, do cancelamento, da

interrupção do serviço e da preterição deverá ser prestada por escrito pelo transportador, sempre que solicitada pelo passageiro.

Prestadas tais informações exigidas pelas normas da ANAC, as empresas aéreas têm ainda diligências a realizar nos casos acima descritos, em decorrência da falha na prestação de serviços e o que deve então ser oferecido e disponibilizado ao passageiro vítima do dano.

Conforme prescrito no artigo 21 da presente resolução:

Art. 21. O transportador deverá oferecer as alternativas de reacomodação, reembolso e execução do serviço por outra modalidade de transporte, devendo a escolha ser do passageiro, nos seguintes casos:

I - atraso de voo por mais de quatro horas em relação ao horário originalmente contratado;

II - cancelamento de voo ou interrupção do serviço;

III - preterição de passageiro; e

IV - perda de voo subsequente pelo passageiro, nos voos com conexão, inclusive nos casos de troca de aeroportos, quando a causa da perda for do transportador.

Parágrafo único. As alternativas previstas no caput deste artigo deverão ser imediatamente oferecidas aos passageiros quando o transportador dispuser antecipadamente da informação de que o voo atrasará mais de 4 (quatro) horas em relação ao horário originalmente contratado.

Assim sendo, ocorrendo atraso até o destino final do passageiro por mais de 4 (quatro) horas em relação ao horário inicialmente avençado, bem como o extravio de 7 (sete) dias, no caso de voo doméstico ou em até 21 (vinte e um) dias, no caso do voo internacional, caberá o prosseguimento das medidas descritas pela resolução como assistência material, bem como a depender do caso concreto, passível de indenização por danos morais, conforme abordado no decorrer do presente estudo.

A reacomodação é um direito que o passageiro tem de ser realocado em outro voo, caso o seu voo inicialmente contratado tenha algum contratempo. A reacomodação nestes casos deverá ser gratuita, de forma que o passageiro poderá optar se utilizará o voo da própria companhia ou de terceiros (na primeira oportunidade) ou também do próprio transportador, a ser realizado em data e

horário de sua conveniência.

Veja-se o que diz os artigos 26 e 27 da resolução da ANAC a respeito:

Art. 26. A assistência material ao passageiro deve ser oferecida nos seguintes casos:

- I - atraso do voo;
- II - cancelamento do voo;
- III - interrupção de serviço; ou
- IV - preterição de passageiro.

Art. 27. A assistência material consiste em satisfazer as necessidades do passageiro e deverá ser oferecida gratuitamente pelo transportador, conforme o tempo de espera, ainda que os passageiros estejam a bordo da aeronave com portas abertas, nos seguintes termos:

- I - superior a 1 (uma) hora: facilidades de comunicação;
- II - superior a 2 (duas) horas: alimentação, de acordo com o horário, por meio do fornecimento de refeição ou de voucher individual; e
- III - superior a 4 (quatro) horas: serviço de hospedagem, em caso de pernoite, e traslado de ida e volta.

§ 1º O transportador poderá deixar de oferecer serviço de hospedagem para o passageiro que residir na localidade do aeroporto de origem, garantido o traslado de ida e volta.

Assim, caso demandado judicialmente por não cumprimento das normas acima estabelecidas, o magistrado irá aferir o nexo causal do fato concreto, para então arbitrar indenização pela falha na prestação de serviços. Se houver violação a um dos direitos da personalidade do agente (direito ao nome, à imagem, privacidade, boa fama, dignidade entre outros), sendo obrigação do magistrado analisar o fato concreto, averiguando meticulosamente se houve conduta dolosa, culposa ou ilícita, bem como se houve prejuízo material ou moral a outrem, causando abalos psicológicos que ultrapassem o razoável, o mero dissabor ou aborrecimento da vida em cotidiano a que todos estão sujeitos à vivenciar.

O autor VENOSA, em sua obra acerca da responsabilidade civil, aprofunda no tema afirmando que:

“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; [...]" (Direito Civil, 15ª ed., Atlas, p.52).

"...Acrescentamos que o dano psíquico é modalidade inserida na categoria de danos morais, para efeitos de indenização. O dano psicológico pressupõe modificação da personalidade, com sintomas palpáveis, inibições, depressões, síndromes, bloqueios etc. Evidente que esses danos podem decorrer de conduta praticada por terceiro, por dolo ou culpa." (Direito Civil, 15ª ed., Atlas, p.54).

Então, é preciso se atinar acerca da conduta humana clássica, no qual é buscado uma convicção entre a pessoa excessivamente emotiva, no qual se aborrece com mínimas adversidades do simples cotidiano e de outro lado há também aquele ser humano plenamente frio que não muda seu estado emocional ou psíquico com os meros descontentamentos diários da vida natural.

Na obra supracitada, VENOSA (2003, p. 49) salienta ainda, que "não há parâmetros formais para a determinação do *quantum* indenizatório por dano moral, onde tampouco a vítima lesada possui parâmetros para conseguir avaliar pecuniariamente o tamanho do dano moral suportado".

Não há parâmetros formais para a determinação do quantum indenizatório por dano moral, onde tampouco a vítima lesada possui parâmetros para conseguir avaliar pecuniariamente o tamanho do dano moral suportado.

O contrato de transporte aéreo de pessoas e bagagens, como brevemente exposto acima, é aquele serviço prestado pelas companhias aéreas e avençado contratualmente entre as partes (passageiro e empresa), onde o transportador se obriga a transportar uma pessoa, e sua bagagem, de um local a outro, mediante remuneração financeira.

Acontece ainda que as partes envolvidas não discutem as respectivas cláusulas do contrato, como é de praxe nas demais contratações. Simplesmente é oferecido um serviço, no qual fica a cargo do passageiro sua aceitação ou não, entretanto, não chegando a ferir a autonomia da parte contrária, visto que, é de sua opção viajar ou não.

Dos amplos contratos existentes na atualidade, o de transporte aéreo é considerado como de maior relevância jurídica e social na sociedade. São inúmeras pessoas transportadas a todo momento em torno do mundo,

principalmente nas capitais, gerando assim imensuráveis transtornos, alguns deles até irreparáveis.

A responsabilidade dos fornecedores de transporte aéreo está introduzida no último alicerce supracitado, retratando uma das mais consideráveis vertentes da proteção ao consumidor, pois objetiva reparar o consumidor dos transtornos causados pela má prestação de serviços no mercado consumerista.

## 11. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com base no conteúdo abordado, podemos concluir que a responsabilidade civil das companhias aéreas é regulamentada pelo Código de Defesa do Consumidor, além disso, o entendimento posto ao tema apresentado, fez esclarecer e filtrar referências doutrinárias, legislativa e jurisprudencial.

Sendo assim, exposto os conflitos entre as legislações internas aos casos de atraso/cancelamento de voo, e extravio de bagagens, no qual o Código Brasileiro de Aeronáutica, a Convenção de Varsóvia nos traz contradições, foram expostas as legislações internas entre voos nacionais e internacionais.

Assim, exposto o direito da proteção ao consumidor, o contrato de transporte aéreo avençado entre as partes, no qual a companhia aérea se obriga cumprir que o passageiro e sua bagagem, sejam transportados em horários e datas contratadas, sejam também, realizado com segurança.

As companhias aéreas que litigam a má-fé, é responsável por restituir e/ou indenizar o passageiro com eventuais despesas, e indenizar aqueles que se sentirem lesados, seja com a perda de compromissos profissionais ou emergenciais que lhe geram impactos emocionais.

Cabe ressaltar, que é de extrema importância o conhecimento do passageiro aos seus direitos, no qual ao lidar com qualquer situação divergente ao contratado, não lhe cause danos materiais, o que pode prejudicar toda a sua rotina e situação financeira, como também aos direitos ao dano moral, por desgaste emocional e má prestação de serviço gerada pela companhia aérea.

Ademais, em situações de culpa exclusiva da vítima, é possível romper o liame de causalidade do dano, desobrigando a companhia aérea da responsabilidade civil, não cabendo o direito de indenizar e/ou restituir o passageiro.

Sendo assim, as empresas aéreas são responsabilizadas pela má prestação de serviço, outrossim, direitos prerrogativas de excludente de responsabilidades, em casos de culpa exclusiva do passageiro, como também em casos de fortuito ou força

maior. Ainda, situações de riscos previsíveis em situações climáticas, o mesmo é previsível ou evitável.

Por fim, a importância de aprofundamento contínua da presente pesquisa, é fundamental para que os passageiros aéreos não sejam lesados, sendo garantido uma proteção adequada ao contrato de transporte adquirido, bem como manter a boa relação entre o consumidor e prestador de serviços.

## 12. REFERÊNCIAS

ALVIM, Agostinho Neves de Arruda. **Da Inexecução Das Obrigações e Suas Consequências**, p. 171-172. São Paulo, Editora Saraiva. Acesso em: 03 out. 2023

BRASIL. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília, DF: Senado Federal: Centro Gráfico, 1988.

BRASIL, **Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990**. Institui o Código de Defesa do Consumidor. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/2002/l10406compilada.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/l10406compilada.htm) Acesso em: 25 fev. 2024.

GAGLIANO, Pablo Stolze, FILHO, Rodolfo Pamplona, **Novo Curso de Direito Civil**, Vol. 3, 10 ed., São Paulo, Saraiva, 2012, p. 58.

GONÇALVES, Roberto Carlos. **Livro I Ideias gerais sobre a responsabilidade civil**. Disponível em: <https://ler.amazon.com.br/kp/embed?linkCode=kpd&asin=B08NW7H6MW&tag=l-p-ler-20&reshareId=3DFX9NBWAF27A24NV8J&reshareChannel=system>. Acesso em: 23 set. 2023.

LIMA, Adriano Aparecido Arrias. Responsabilidade civil do Estado pela edição de ato legislativo. **Revista Jus Navigandi**, ISSN 1518-4862, Teresina, ano 12, n. 1374, 6 abr. 2007. Disponível em: <https://jus.com.br/artigos/9702>. Acesso em: 3 out. 2023

**Resolução nº 400, de 13 de dezembro de 2016**. Disponível em: <https://www.anac.gov.br/assuntos/legislacao/legislacao-1/resolucoes/resolucoes-2016/resolucao-no-400-13-12-2016>. Acesso em: 29 set. 2023

**Responsabilidade Civil e Direito do Consumidor** Disponível em: <https://jus.com.br/artigos/42199/>. Acesso em: 25 out. 2023.

VENOSA, Silvio de Salvo, **Direito Civil: Responsabilidade Civil**. 3ª ed. São Paulo: Atlas, 2003.v.4.

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