

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ

BEATRIZ MARTINS LAUFFER

**O CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE COMPANHIA AÉREA**

CURITIBA

2008

BEATRIZ MARTINS LAUFFER

**O CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE COMPANHIA AÉREA**

Monografia apresentada como requisito parcial à conclusão do Curso de Direito, Setor de Ciências Jurídicas, da Universidade Federal do Paraná.

Orientador: Prof<sup>o</sup> Rodrigo Xavier Leonardo.

CURITIBA

2008

Aos meus pais e à minha irmã, amor eterno e incondicional;

Aos meus amigos, a família que eu escolhi;

Aos mestres, incentivadores e imprescindíveis ao longo da jornada.

## RESUMO

O presente trabalho objetivou descortinar os contratos de prestação de companhia aérea, em uma análise histórica, doutrinária e jurisprudencial. Procurou-se expor a evolução do setor, desde os anos 20 até os dias atuais, considerando-se a atuação da ANAC e as mudanças ocorridas, especialmente nos últimos anos, nos quais houve grande turbulência na relação empresas-consumidores. Neste ínterim, o contrato de prestação de serviços é estudado com maior enfoque nas causas mais comuns de origem da responsabilidade civil das aéreas, quais sejam, *overbooking*, extravio de bagagem, atrasos e cancelamentos de vôos. Em ampla consulta jurisprudencial, realizada em tribunais de todas as regiões do país, vislumbrou-se a orientação em relação à legislação vigente, pertinente ao assunto. Convenção de Varsóvia, Código Brasileiro da Aeronáutica e Código de Defesa do Consumidor são os diplomas pertinentes à matéria, os quais aliados à interpretação das cláusulas contratuais e à leitura jurisprudencial, configuram o panorama atual da questão.

Palavras-chave: aviação; contrato de prestação de serviços; Código de Defesa do Consumidor; Convenção de Varsóvia; Código Brasileiro da Aeronáutica.

## SUMÁRIO

<b>RESUMO .....</b>	<b>iii</b>
<b>INTRODUÇÃO.....</b>	<b>1</b>
<b>CAPÍTULO I – A AVIAÇÃO CIVIL E O DIREITO REGULATÓRIO. ....</b>	<b>4</b>
1.1. Considerações iniciais.....	4
1.2. Dos primórdios da aviação comercial brasileira à Agência Nacional de Aviação Civil – ANAC .....	9
1.3. Primeiras conclusões .....	16
<b>CAPÍTULO II – O CONTRATO.....</b>	<b>20</b>
2.1. O contrato em linhas gerais – estrutura, função e perspectivas atuais. ...	20
2.2. Contratos de adesão .....	27
2.3. O contrato de prestação de serviço de companhia aérea – principais cláusulas .....	33
<b>CAPÍTULO III – TRANSPORTE AÉREO E RESPONSABILIDADE CIVIL – ANÁLISE DE PROBLEMAS TÍPICOS. ....</b>	<b>43</b>
3.1 <i>Overbooking</i> .....	44
3.2. Bagagem .....	49
3.3 Atrasos e cancelamentos de vôos.....	56
<b>CONCLUSÃO.....</b>	<b>63</b>
<b>REFERÊNCIAS .....</b>	<b>66</b>
<b>REFERÊNCIAS JURISPRUDENCIAIS .....</b>	<b>68</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>71</b>

## INTRODUÇÃO

O desafio de voar sempre esteve presente nas mentes humanas. De Ícaro a Santos Dumont, a humanidade almejou o transporte de forma mais rápida, eficiente e segura.

Em menos de um século, o 14-bis foi aperfeiçoado de tal forma a ponto de serem realizados vôos em grandes aeronaves, partindo de vários pontos do mundo, integrando povos. Sem dúvida, a aviação tornou-se um dos pontos-chaves da globalização, e de privilégio de elite em seu início, passou a ser meio de transporte utilizado em larga escala, por vários segmentos sociais.

Se é inegável o desenvolvimento e as comodidades proporcionadas pelo avião, ainda mais em um país de proporções continentais, como é o Brasil, também não são refutados os inúmeros problemas trazidos por ele. No início de suas atividades, as aeronaves pecavam pela falta de segurança. Hoje, com toda a tecnologia desenvolvida no setor, a tônica dos infortúnios não está na máquina, mas sim no relacionamento cliente – empresa.

Esta relação é dada por meio contratual, como uma obrigação de resultado, efetuada através de contratos de adesão. Assim, não há a discussão de cláusulas, e o consumidor se vê obrigado a aceitar as condições impostas pelas grandes empresas, uma vez que há poucas diferenças nos contratos de todas elas. Além disso, os contratos acabam por pecar por serem vagos, tratando de poucos assuntos pertinentes ao transporte aéreo, ainda mais quanto aos direitos dos consumidores.

Portanto, não causa espanto o número de ações no poder judiciário que envolvem as grandes companhias, por diversos motivos.

Dada a relevância social e jurídica do tema, este estudo se detém nas aéreas mais relevantes do transporte aéreo e suas principais ramificações.

Inicia-se com um apanhado histórico dos momentos mais marcantes da aviação comercial e estende-se até os dias atuais, passando pelas agências reguladoras e a intervenção governamental no setor, pelo motivo de os serviços aéreos serem uma concessão, conforme o artigo 21, inciso XII, c. Inclusive, no que diz respeito à Constituição Federal, não há outro modo de principiar este

trabalho, pois a Carta Magna operou mudança paradigmática no ordenamento, configurando-se como caminho e objetivo da sociedade brasileira.

Logo após, os esforços são concentrados no próprio contrato, primeiramente analisado em linhas gerais, com uma leitura atual e suas perspectivas, para então se adentrar no seu tipo específico, o dos contratos de adesão.

Neste ponto, torna-se essencial a discussão sobre o contrato de transporte aéreo e a legislação aplicável. Existem 3 diplomas que versam sobre a matéria: a Convenção de Varsóvia, o Código Brasileiro da Aeronáutica e o Código de Defesa do Consumidor, analisados em conjunto com os contratos de três companhias aéreas nacionais, quais sejam, a TAM, a GOL e a Webjet.

Não obstante, as lições trazidas pela jurisprudência de diversos tribunais pátrios mostram como o poder judiciário tem reagido aos conflitos de interesses envolvendo ambas as partes, consumidores e fornecedores do serviço. Como bem coloca Fernando Noronha,

Sendo o direito uma ciência social, o jurista não dispõe de laboratórios onde possa fazer as experiências que são características das ciências da natureza. Ele também não pode realizar trabalhos de campo ou recorrer a questionários e outras técnicas similares, próprias das ciências sociais como a psicologia e a criminologia. Em compensação, porém, tem um imenso e riquíssimo campo de investigação, que é constituído pela jurisprudência: são os juízes que, no labor diário de solução dos conflitos surgidos entre os homens, mostram quais são os problemas que afligem a sociedade e para os quais importa estabelecer regras ou para os quais é preciso criar novas normas, que substituam as anteriores. Por isso, não se concebe um trabalho verdadeiramente jurídico que não mergulhe na análise da jurisprudência.<sup>1</sup>

A responsabilidade civil também está presente, devido aos problemas mais freqüentes no campo da aviação – *overbooking*, perda de bagagens e atrasos nos vôos. É onde o consumidor é atingido diretamente na sua relação

---

<sup>1</sup> NORONHA, Fernando. **A responsabilidade civil do transporte aéreo por danos a pessoas, bagagens e cargas (caso recente de criação jurisprudencial de direito)**. IN: Revista de Direito do Consumidor. n 44. out-dez. São Paulo: RT, 2002. p. 168.

com as companhias aéreas, é onde os prejuízos se materializam e onde a dignidade da pessoa humana é degradada.

Assim, evidenciada a importância do transporte aéreo no mundo globalizado e sua relevância para o Direito, as linhas do presente trabalho foram esboçadas de modo a abranger a aviação dentro de uma ótica jurídica, principalmente contratual, e seus reflexos na sociedade.



## CAPÍTULO I – A AVIAÇÃO CIVIL E O DIREITO REGULATÓRIO.

### 1.1. Considerações iniciais

Relevante assinalar o papel da Constituição de 1988 no direito brasileiro. Além de a Carta Magna ser a luz do ordenamento jurídico e o objetivo maior dos três poderes, o referido diploma tem impacto direto em todos os setores da vida social no país (em alguns casos, até mesmo em aspectos privados dos brasileiros e estrangeiros residentes em território nacional). Portanto, assinala-se o papel da Constituição no tema da presente monografia, ressaltando que o trabalho transcorrerá amparado pela Constituição Cidadã e seu princípio maior, a dignidade da pessoa humana.

Não obstante, ainda há uma longa batalha a ser travada pelos princípios expostos na Constituição Federal, especialmente no que diz respeito aos direitos sociais, com a concretização de um Estado de Direito propriamente dito, no qual todos os cidadãos detêm iguais condições de acesso aos itens ao menos basicamente necessários para a realização da dignidade da pessoa humana, como saneamento básico, educação fundamental, atendimento qualificado em hospitais e posto de saúde, entre outros. Nas palavras de Clémerson Merlin Clève, *“Com a Constituição de 1988 os direitos fundamentais foram proclamados, mas concretiza-los é uma luta cotidiana. Ainda há muito o que fazer.”*<sup>2</sup>

Posta a suma importância da Constituição e de suas diretrizes, cabe aqui a colocação do papel do Estado atualmente, neste período pós Constituição cidadã: o reconhecimento do mesmo como árbitro das atividades privadas, após a omissão estatal do Estado liberal e superando o Estado de bem estar social. Nesta nova leitura, o ente estatal isenta-se da modelação das relações sociais

---

<sup>2</sup> CLÈVE, Clemerson Merlin. **Direitos Sociais ainda desafiam a Constituição**. 20 anos de Constituição. Gazeta do Povo, 04 de maio de 2008, caderno Vida Pública, p. 6.

para tornar-se um incentivador da promoção da dignidade da pessoa humana em seus múltiplos aspectos.

Um dos caminhos trilhados para tanto foi a passagem do Estado provedor para o Estado regulador, com a redução da margem da autonomia privada e a funcionalização das atividades dos particulares.

Marçal Justen Filho bem expõe tal momento, afirmando que

Poderia dizer-se que os particulares são autorizados a atuar com maior amplitude quantitativa, mas com menor liberdade qualitativa. Os particulares tornam-se, em certa medida, instrumento de realização dos fins públicos específicos.<sup>3</sup>

Desta forma, tem-se a concepção de um modelo regulatório de Estado, já utilizado nos Estados Unidos desde os fins do século XIX; entretanto, devido às características peculiares de cada país, o modelo regulatório clássico norte-americano, instaurado com a *Interstate Commerce Commission* em 1887 não tomou vida em terras brasileiras.

No Brasil, segundo Edson Nunes,

o regime regulatório, que se inaugura com as privatizações, constitui uma verdadeira reforma do Estado. Esse regime caracteriza-se pela redefinição do papel do Estado na economia. Através de delegação legislativa, sob o modelo das 'autarquias especiais' cria-se um novo poder entre os poderes, exercido por novas agências regulatórias, que apontam um 'Estado dentro do Estado'.<sup>4</sup>

As agências reguladoras são, assim, os instrumentos do Estado para a realização de interesses públicos no âmbito das atividades econômicas. Para tanto, as agências possuem competências de cunho normativo, autoritativo e funções administrativas, cujo reconhecimento é necessário para que se estabeleçam os limites de sua atuação. Afirma-se, neste patamar, a inexistência

---

<sup>3</sup> JUSTEN FILHO, Marçal. **O direito das agências reguladoras independentes**. São Paulo: Dialética, 2002. p. 30.

<sup>4</sup> NUNES, Edson. **Agências Regulatórias: Gênese, Contexto, Perspectivas e Controle**. Revista de Direito Público da Economia – RDPE. Belo Horizonte, ano 1, n. 2, abr/jun 2003. p. 165.

de um “quarto poder”, como se fez nos Estados Unidos nos anos 30 - “Desde a década de 30, nos EUA, chamou-se de quarto poder às atividades atribuídas às agências. O comitê Brownlow, no governo Franklin Roosevelt, diziam que eram, na verdade, miniaturas de governos independentes, que constituíam um ‘fourth branch os the government’”.<sup>5</sup> As agências constituem um poder regulatório, não alcançando as competências conservadas constitucionalmente ao poder legislativo. Equivale dizer que tais entes não possuem competência normativa primária e, que embora lhes seja permitido a expedição de regulamentos, os mesmos não se sobrepõem à lei. Às agências não cabe a discricionariedade para decidir deliberadamente sobre a legislação atinente à sua matéria de abrangência, mesmo reconhecendo que alguns setores da economia devem ser mais intensamente assistidos pelas agências do que outros, sendo impossível obter termos absolutos para todos os setores, como atividade aeronáutica, telecomunicações, energia. Cada campo possui suas peculiaridades, portanto cada qual deve ter a atividade regulatória correspondente.

Sem a pretensão de extensão demasiada sobre o funcionamento interno das agências reguladoras, cabem aqui algumas considerações, para a melhor compreensão deste trabalho.

Os princípios básicos e norteadores da constituição dos entes reguladores são:

- Autonomia e independência decisória;
- Ampla publicidade de normas, procedimentos e ações;
- Celeridade processual e simplificação das relações entre os consumidores;
- Participação de todas as partes interessadas no processo de elaboração de normas regulamentares em audiências públicas;
- Limitação da intervenção estatal.<sup>6</sup>

---

<sup>5</sup> MAJONE, Giandomenico. *Regulating Europe*. Londres:Routledge, 1996, p. 28. APUD: NUNES, Edson. **Agências Regulatórias: Gênese, Contexto, Perspectivas e Controle**. p. 165.

<sup>6</sup> NUNES, Edson. **Agências Regulatórias: Gênese, Contexto, Perspectivas e Controle**. p. 179.

Para que seja alcançada a autonomia financeira, as agências são feitas sob a forma autárquica; para a autonomia política, processos como a nomeação dos dirigentes após a aprovação pelo Senado Federal, além de dedicação exclusiva dos dirigentes, entre outros, devem ser observados. Quanto à celeridade processual e à existência de audiências públicas, ainda há muito a ser discutido, inclusive considerando-se o embate democracia *versus* eficiência, tão comum a outros setores da sociedade. Alguns autores suscitam um “déficit democrático” nesta seara, campo fértil para discussões não atinentes a esta monografia, mas que de algum modo devem ser realizadas, sob pena de as agências reguladoras perderem seu norte em meio a uma legitimidade colocada em dúvida.<sup>7</sup> Ligada às questões procedimentais está a limitação da intervenção estatal, ou seja, como e de que maneira o governo interfere na estrutura interna e nas decisões das agências.

Neste liame, ainda há que se atentar para os objetivos das agências reguladoras, quais sejam promover e assegurar a competitividade do mercado, garantir os direitos dos usuários do serviço prestado, buscando o melhor custo/benefício, assim como dirimir conflitos entre os consumidores e as concessionárias, prevenindo abusos dos prestadores de serviço.

Após estas informações basilares, ainda há dados relevantes sobre a derrocada do modelo providencialista de Estado e a ascensão de um Estado aparentemente coadjuvante nas relações sociais, especialmente no que diz respeito à publicização do direito privado, ocorrida concomitantemente à privatização do direito público.

Como já salientado, a Constituição de 1988 mudou os horizontes do ordenamento jurídico brasileiro. Não bastasse ser uma Constituição democrática, após anos de dura ditadura e repressão, ainda inovou legislando amplamente sobre matérias de eminente caráter privado, como o direito de família, e inseriu como objetivos do Estado brasileiro não somente regras acerca

---

<sup>7</sup> Sobre o tema, MOREIRA, Egon Bockmann. **Agências reguladoras independentes, déficit democrático e a “elaboração processual de normas”**. Revista de Direito Público da Economia – RDPE. Belo Horizonte, ano 1, n. 2, abr/jun 2003, p. 221-255. Ver também: ARAGÃO, Alexandre Santos de. **A legitimação democrática das agências reguladoras**. Revista de Direito Público da Economia – RDPE. Belo Horizonte, ano 2, n. 6, abr/jun 2004, p. 9-26.

da organização política e econômica do país, mas colocou o ser humano, em todas as suas vertentes, no epicentro do sistema jurídico. Vale dizer, a Constituição defende a primazia do ser, sua realização como pessoa, em seu mais elevado princípio, objetivo e razão de ser: a dignidade da pessoa humana.

Assim, percebe-se a imensa quantidade de informações a serem consideradas no presente estudo. Além das profundas mudanças ocorridas no último século, da nova Constituição, do papel atinente ao Estado e às agências reguladoras, há o tema da aviação civil, assunto recorrente nos últimos anos, seja pela falência de companhias importantes no Brasil, seja pelas grandes e infelizes catástrofes, o assunto carece de maior atenção jurídica.

Como colocado anteriormente, as agências reguladoras não estão plenamente concatenadas com os seus objetivos. Com a ANAC, que regula a aviação civil no país, não poderia ser diferente: mesmo aquelas mais antigas, da fase de privatizações do início dos anos 90, como ANATEL e ANEEL, não possuem total eficácia em seus pressupostos.

O relator do projeto de criação da ANAC, o senador Delcídio Amaral (PT-MS), expõe a importância de seu projeto nas seguintes palavras:

O Brasil possui dimensões continentais, o que torna a aviação indispensável como fator de integração nacional e de desenvolvimento econômico. O país detém uma aviação respeitada internacionalmente, tanto pelo tamanho da sua frota quanto pelos índices de segurança alcançados. Este momento é adequado para a transferência da regulação e da fiscalização do setor, atribuídas atualmente à Aeronáutica, para a ANAC<sup>8</sup>.

Seguindo as afirmações do senador referido, não há o que se questionar quanto ao grande valor do tema, como ainda observa o eminente relator,

a exemplo de outros setores, a criação de uma agência reguladora é condição indispensável para a construção de um marco regulatório capaz de atrair investimentos e de proteger os interesses dos consumidores. A criação da ANAC, além de contribuir para o fortalecimento da aviação nacional, permitirá à Força Aérea se concentrar na sua missão precípua, que é a

---

<sup>8</sup> Agência Senado. **Criação da Agência de Aviação Civil recebe parecer favorável**. 04/08/05. Disponível em: <http://www.senado.gov.br/agencia/verNoticia.aspx?codNoticia=48810>. Acesso em 04/05/08.

defesa da pátria e a garantia dos poderes constitucionais, da lei e da ordem.<sup>9</sup>

Assim, com o advento da lei 11.182, de 2005, foi criada a ANAC, em substituição ao DAC – Departamento de Aviação Civil. A atividade de autoridade aeronáutica foi transferida, com todas as suas responsabilidades, para a ANAC, pelo disposto no §2º do art. 8º desse dispositivo legal, confirmado pelo texto do art. 3º do Anexo I ao Decreto nº 5.731, de 20 de março de 2006. Importante ressaltar aqui que a ANAC mantém com o Ministério da Defesa uma relação de vinculação, ao passo que o antigo DAC era subordinado ao Comando da Aeronáutica. Isto revela a independência da agência reguladora e a inexistência de uma relação de subordinação hierárquica ao poder executivo.

## **1.2. Dos primórdios da aviação comercial brasileira à Agência Nacional de Aviação Civil – ANAC**

Para Antônio Herman Benjamin, “*As facilidades de locomoção são um dos mais importantes benefícios que o consumidor desfruta no mercado moderno. Aliás, a própria noção de sociedade global deve muito aos extraordinários avanços tecnológicos ocorridos no setor aéreo*<sup>10</sup>”. No entanto, a aviação, embora ferramenta chave para a globalização, em sua origem, contava apenas com usuários com “*características individualistas, aventureiras e certamente bastante elitistas*<sup>11</sup>”, completamente diferente do papel da aviação civil atual, de transporte rápido, prático e acessível a uma gama muito maior da população do que o era em seu nascimento.

No Brasil, a aviação comercial iniciou-se em 1927, durante o governo de Washington Luís, com a empresa Condor Syndikat, alemã, no hidroavião

---

<sup>9</sup> Idem.

<sup>10</sup> BENJAMIN, Antonio Herman V. **O transporte aéreo e o Código de Defesa do Consumidor**. In: Revista de Direito do Consumidor. n. 26. Abril/Junho. São Paulo: RT, 1998. p. 33.

<sup>11</sup> FINATO, Newton Luiz. **Contrato de transporte aéreo e proteção do consumidor**. In: Revista de Direito do Consumidor. n. 42. Abril/junho. São Paulo: RT, 2002. p. 175.

"Atlântico", e com a empresa Aéropostale, francesa, visando unicamente o atendimento ao usuário e a integração do território.

Em fevereiro do mesmo ano, foi criada a primeira linha regular, a chamada "Linha da Lagoa", entre Porto Alegre, Pelotas e Rio Grande. Em junho, foi fundada a Viação Aérea Rio-Grandense (VARIG). Ainda em 1927, no mês de dezembro, a Condor Syndikat, que acabara de inaugurar sua linha Rio - Porto Alegre, foi nacionalizada, com o nome de "Sindicato Condor Limitada", mas tomaria, durante a II Guerra Mundial, o nome de Serviços Aéreos Cruzeiro do Sul (absorvida nos anos 80 pela VARIG).

No panorama internacional, em 1929, a trajetória Nova Iorque - Rio - Buenos Aires foi instalada, inaugurando o serviço aéreo entre as duas metrópoles e o Brasil, através do advento da Nyrba do Brasil S.A., com linha semanal entre Belém e Santos (transformada na Panair do Brasil, extinta em 1965).

Em 1935, a VASP inaugurou aquela que seria a rota mais utilizada no Brasil até os dias atuais – a ponte aérea Rio - São Paulo. Sem dúvida, uma grande avanço na ligação das maiores cidades do Brasil, posto que a viagem aérea durava cerca de uma hora e quinze minutos, enquanto que uma viagem de trem entre as duas metrópoles raramente era realizada em menos de quinze horas.

Considerando-se a extensão continental do país e a precariedade de outros meios de transporte, a expansão da viação comercial ocorreu efetivamente a partir de 1950, após a Segunda Guerra Mundial e durante o governo Gaspar Dutra, quando o Brasil tinha a maior rede comercial do mundo em volume de tráfego, menor apenas que a dos Estados Unidos. Neste período, a indústria da aviação deu um salto qualitativo considerável, pois a guerra incentivou o rápido crescimento do setor em função do conflito.

Em meados da década supracitada, já se encontravam em funcionamento cerca de 16 empresas brasileiras, algumas com apenas dois ou três aviões e fazendo principalmente ligações regionais. As principais, (acompanhadas de seus anos de criação), eram

a NAB – Navegação Aérea Brasileira; em 1942, a Aerovias Brasil; em 1943, a LAP – Linhas Aéreas Paulistas; em 1944, a

VASD – Viação Aérea Santos Dumont; em 1945, a LAB – Linhas Aéreas Brasileiras; em 1946, a Viação Aérea Gaúcha e a Real Transportes Aéreos; em 1947, a TABA – Transportes Aéreos Bandeirantes, a Transportes Aéreos Nacional e o Lóide Aéreo Nacional; em 1952, a Paraense Transportes Aéreos e, em 1954, a Sadia, precursora da Transbrasil.<sup>12</sup>

Ainda sobre este período histórico, Geraldo Moura assevera que em 1947 o Brasil tinha por volta de 203 aeronaves, estendendo suas rotas por mais de 134.473 km<sup>13</sup>.

Importante pontuar sobre o momento histórico brasileiro, pois tal expansão deve-se ao grande desenvolvimento e à mudanças efetuadas no país à época.

Foi colocado em prática o plano SALTE (primeiro planejamento global da economia, com incentivos à saúde, alimentação, transporte e energia), durante o governo Gaspar Dutra, iniciado em 1946. Foram consumidos os saldos remanescentes da liberação das exportações, ocorrida durante a Segunda Guerra: valores que giravam em torno de setecentos milhões de dólares.<sup>14</sup>

Tal planejamento da economia, se levado a cabo dentro de uma concepção de integração regional, jamais poderia ser realizado sem a aviação, pois além da extensão territorial do país, as ligações terrestres com o interior eram completamente precárias. Inclusive, somente com o governo Juscelino Kubitschek, em 1956, as regiões mais distantes do litoral foram consideradas como detentoras da atenção do poder público, com a construção de Brasília.

No entanto, devido à grande concorrência existente entre as várias companhias, à necessidade de novos investimentos para a renovação da frota, (para substituição das aeronaves do pós-guerra, cuja manutenção tornava-se difícil e cuja baixa disponibilidade prejudicava a regularidade dos serviços), ocorreu a primeira grande crise do setor aéreo do Brasil.

---

<sup>12</sup> MALAGUTTI, Antônio Osller. **Evolução da Aviação Civil no Brasil**. Agosto de 2001. Disponível em: <http://apache.camara.gov.br/portal/arquivos/Camara/internet/publicacoes/estnottec/pdf/109712.pdf>. Acesso em 26/06/08.

<sup>13</sup> MOURA, Geraldo Bezerra de. **Transporte aéreo e responsabilidade civil**. São Paulo: Aduaneiras, 1992. p. 25.

<sup>14</sup> COSTA, Luis César Anad; MELLO, Leonel Itaussu A de. **História do Brasil**. São Paulo: Scipione, 1999. p.331.



Desta forma, foram realizadas as chamadas CONACs – Conferências Nacionais de Aviação Comercial -, reuniões realizadas em conjunto entre o Governo e as empresas, com o fulcro de encontrar soluções razoáveis para a então crise. O resultado das deliberações foi o estímulo à fusão e associação de empresas, com a finalidade de reduzir o grande número de companhias atuantes no setor. Nas palavras de Leandro Novais e Silva,

A crise dos anos 1960 deu origem ao processo de regulação com ênfase mais interventiva, fruto das CONACS – conferências nacionais da aviação comercial, a primeira realizada em 1961, e as demais em 1963 e 1986. Essas conferências tiveram a participação das empresas aéreas e do governo brasileiro, evidenciando a participação ativa do Estado na tentativa de estruturação do setor.<sup>15</sup>

Assim, as empresas de transporte aéreo optaram pela via econômica mais rentável, operando apenas as cidades mais relevantes no cenário nacional, ainda porque aeronaves maiores e mais modernas passaram a ser utilizadas neste íterim. Segundo Antônio Malagutti, *“de um total de 335 cidades servidas por linhas aéreas em 1958, somente 92 continuavam a dispor do serviço em 1975<sup>16</sup>”*. Em um patamar mundial, ressalta-se a crise do petróleo, ocorrida em 1973, com influência clara em todos os setores de transporte que se utilizam de derivados do produto como combustível.”<sup>17</sup>

Com as mudanças significativas no cenário mundial, como a queda definitiva da União Soviética e o avanço das políticas liberalizantes, seria incompreensível que o Brasil não alterasse as políticas em relação à aviação, uma das principais rotas de comunicação com o exterior. A partir daí, com a realização de um novo CONAC, foram estabelecidas as novas diretrizes orientadoras da ação do seu órgão regulador, o DAC, para a busca de uma redução gradual e progressiva da regulamentação existente. Tanto o é que,

---

<sup>15</sup> SILVA, Leandro Novais e. **Tópicos sobre a evolução da aviação comercial no Brasil: a história entre o direito e a economia**. Jus Navigandi, Teresina, ano 11, n. 1224, 7/11/06. Disponível em: <http://jus2.uol.com.br/doutrina/texto.asp?id=9133>. Acesso em: 15/09/08.

<sup>16</sup> Idem.

<sup>17</sup> MOURA, Geraldo Bezerra de. **Transporte aéreo e responsabilidade civil**. p. 29.

permitindo-se uma abstração do período regulatório, dos anos 1970-1980, é possível afirmar que os anos de 1973-1986 responderam pela intervenção do Estado que representou a primeira e última tentativa do governo de estruturar, planejar e fomentar de maneira sistemática e global o desenvolvimento do setor, bem como de estabelecer políticas para a aviação regional, período reconhecido como de regulação com política industrial.<sup>18</sup>

As mudanças ocorridas primeiramente, e de maior impacto no cenário econômico, aconteceram após a eleição de Fernando Collor, no início dos anos 90: o fim da exclusividade da Varig na designação para vôos internacionais e a privatização da Vasp.

Tratando-se da Varig, o desempenho ao longo dos anos 1990 foi abaixo do desejável, especialmente para a empresa que carregou a bandeira de “Varig Grande”, comparando-se a imensa extensão territorial brasileira. Acompanhando a instabilidade da economia brasileira, a Varig viveu momentos de crise e fases de recuperação. De acordo com Cristiano Monteiro,

entre 1997 e 1998, por exemplo, a Varig chegou a anunciar investimentos no valor de US\$ 2,7 bilhões na compra de 39 jatos da norte-americana Boeing, após as sucessivas ondas de cortes citadas anteriormente. Este breve interregno de crescimento encerrou-se, no entanto, junto com a primeira grande crise da aviação comercial desde o Plano Real, com a desvalorização da moeda brasileira frente ao dólar em janeiro de 1999. A diminuição drástica na procura por viagens internacionais e o imediato aumento nos custos para as empresas brasileiras, sem a possibilidade de repassá-lo às tarifas devido à rígida política de controle por parte das autoridades econômicas, levaram a um retraimento específico do mercado.<sup>19</sup>

---

<sup>18</sup> SILVA, Leandro Novais e. Tópicos sobre a evolução da aviação comercial no Brasil: a história entre o direito e a economia. **Jus Navigandi**. Acesso em: 15/09/08.

<sup>19</sup> MONTEIRO, Cristiano Fonseca. **A Varig e o Brasil entre o desenvolvimento nacional e a competitividade global**. Civitas – Revista de Ciências Sociais, v. 7, n. 1, jan.-jun. 2007 - <http://64.233.169.104/search?q=cache:QaLqDDHBcM0J:revistaseletronicas.pucrs.br/ojs/index.php/civitas/article/view/2036/1537+historia+da+avia%C3%A7%C3%A3o+comercial+no+brasil&hl=pt-BR&ct=clnk&cd=76&gl=br>. Acesso em 26/06/08.

Como conclusão das políticas efetuadas no setor, a Transbrasil e a Vasp encerraram suas operações, respectivamente em 2001 e 2005, enquanto a Varig se encontra em conturbada e longa discussão acerca de seu destino, desde 2006. Beneficiada pela Nova Lei de Falências (lei 11.101/2005), a ex-líder da aviação brasileira foi preservada com a entrada de um novo investidor, que assumiu a parte “operacional” da empresa, envolvendo a própria marca, os espaços nos aeroportos e rotas da empresa – qual seja, a GOL. No entanto, devido em grande parte à morosidade do judiciário, bem como às barreiras burocráticas que cercam a questão, a crise da Varig, infelizmente, ainda está longe da sua resolução. Assim, o mercado e os consumidores ficam entregues às indecisões que povoam o setor, no qual atualmente apenas duas grandes companhias – TAM e GOL – detêm parcela significativa do transporte aéreo.

Cabe agora que seja analisada a Agência Nacional de Aviação Civil, a ANAC, para que seja analisada a posição da agência em relação ao caos aéreo onde o país mergulhou.

Como já afirmado anteriormente, a ANAC foi criada em setembro de 2005, mas começou a operar apenas em março de 2006, absorvendo as funções do então extinto DAC – Departamento de Aviação Civil, cuja criação ocorreu ainda na época Vargas.

A ANAC é uma autarquia especial, com independência administrativa, personalidade jurídica própria, patrimônio e receitas próprias para executar atividades típicas da Administração Pública, que requerem, de acordo com a óptica governamental, para seu melhor funcionamento, gestão administrativa e financeira descentralizada. Desta forma, as funções da ANAC são aquelas anteriormente atribuídas ao DAC, as quais sejam, planejar, gerenciar e controlar as atividades relacionadas com a aviação civil. Tais encargos estão postos no art. 18 do Anexo I do Decreto nº 5.196, de 26 de agosto de 2004. Explicitando de forma mais aguda as atribuições da referida agência, com base na lei de criação da mesma – 11.182/05 – a ANAC é responsável pela representação do Brasil em convenções, acordos, tratados e atos de transporte aéreo internacional com outros países ou organizações internacionais de aviação civil, pelo o estabelecimento do modelo de concessão de infra-estrutura

aeroportuária, pela outorga de serviços aéreos, pela suplementação de recursos para aeroportos de interesse estratégico, econômico ou turístico e ainda pela aplicabilidade do instituto da concessão ou da permissão na exploração comercial de serviços aéreos<sup>20</sup>.

De posse das atribuições da ANAC, compreende-se que a regulação do setor aéreo depende inúmeras tarefas, todas de suma importância, e sem as quais é inviável que seja mantido um serviço eficiente e seguro – são as condições mínimas para a operação de aeronaves. Desta forma, a ANAC é, sem dúvida, uma das agências reguladoras brasileiras de maior expressão, tendo em vista que a mesma coordena setor essencial da economia.

Devido à grande responsabilidade reservada à ANAC, a agência responde judicialmente em uma grande número de processos, especialmente devido ao chamado “caos aéreo”, que tornou os aeroportos do Brasil verdadeiros “campos de refugiados”, com passageiros dormindo nas aéreas de embarque sem qualquer explicação que fosse plausível de fato. Não obstante, as companhias aéreas também são responsabilizadas, pois as mesmas não ofereceram as devidas informações aos passageiros.

Tal informação pode ser confirmada pelo acórdão proferido pelo Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul, publicado em 10 de dezembro de 2007, cuja relatora foi a desembargadora Mylene Maria Michel:

Concorre a empresa-aérea, tanto quanto a ANAC e outros órgãos oficiais envolvidos, para a raiz do chamado “caos aéreo”, o qual somente vem justificado pela incompetência de gerir o sistema, desde o controle do tráfego até as obras necessárias à segurança dos pousos e decolagens em aeroportos, não deixando de passar, igualmente, pela oferta de vôos além do que o inseguro sistema possibilita abarcar, o que favorece sobremaneira as cias. aéreas. Não se fale, então, em fato exclusivo de terceiro – qual seja, o movimento paredista dos controladores de vôo - ou motivo de força maior. Neste contexto, é inconcebível que o passageiro haja aguardado, modo infrutífero, o retorno por aproximadamente cinco horas, havendo obtido a cortesia de uma refeição por volta da meia-noite, não obstante esperasse o embarque desde as 18h20min. Descaso e indignidade passíveis de ensejar dano moral<sup>21</sup>.

---

<sup>20</sup> Lei 11.182/05.

<sup>21</sup> TJRS. Ap. 71001396951. Novo Hamburgo. Rel Mylene Maria Michel. J. 05/12/2007.

No mesmo sentido aponta o Tribunal de Justiça de Minas Gerais, no julgamento da apelação cível nº 1.0024.07.501605-5/001, com publicação em 04 de junho de 2008, cujo relator foi o desembargador Mota e Silva:

É certo que graves problemas afetaram o setor aéreo no Brasil, porém a sua ocorrência não pode ser transferida exclusivamente à ANAC e à Administração Pública Federal, tendo as companhias aéreas parcela de responsabilidade no descontrole do sistema aéreo. A culpa da apelante pelos atrasos noticiados não pode ser elidida apenas pela transferência de responsabilidade em face da greve dos controladores de voo. As companhias aéreas também contribuíram para a desestruturação do sistema, na medida em que ofertam vôos além do limite suportado, sem ter subsídio para cumprir com a grade aérea ofertada, corroborando com os distúrbios aéreos vivenciados no Brasil. A greve noticiada apenas concretizou o cenário do caos aéreo que já perdurava há meses, caso que, como dito, foi contribuído pela apelante em face do despreparo logístico, o que gerou um intenso tráfego aéreo<sup>22</sup>.

Desta forma, resta indubitável o papel de suma importância da ANAC, em seu formato de agência reguladora (tema colocado na primeira fase do presente estudo) e nas suas várias atribuições, sendo de fundamental importância para os rumos do transporte aéreo no Brasil.

### **1.3. Primeiras conclusões**

Já neste primeiro capítulo, pode-se vislumbrar a linha de raciocínio que será seguida ao longo deste trabalho.

Iniciou-se como devem se iniciar as teses jurídicas escritas no Brasil após a Constituição de 1988: reconhecendo o valor supremo da Carta Magna, alicerce e objetivo do Direito. Portanto, exalta-se aqui o princípio da dignidade da pessoa humana, ainda tratado de forma displicente e desrespeitosa por grande parte da sociedade: um exemplo já foi dado, na jurisprudência colhida em relação à responsabilidade da ANAC: responsabilidade objetiva das empresas, em conjunto com a agência reguladora, pelas falhas no serviço aéreo. Pelo descaso com o consumidor, que esperou por horas (e em muitos casos, por

---

<sup>22</sup> TJMG. Ap. 1.0024.07.501605-5/01. Belo Horizonte. Rel. Mota e Silva. J. 04/06/2008.

dias) pela decolagem do seu vôo, muitas vezes no próprio aeroporto, sem qualquer assistência de qualquer entidade, nem da companhia aérea, nem da ANAC, nem do governo brasileiro. Pela perda de bagagens, não apenas um dano material, mas também moral: perdidas foram lembranças de viagens, perdidos foram relatórios profissionais. Também na seara da responsabilidade civil, a venda de um número maior de assentos do que de passageiros – o chamado *overbooking* – desafia o direito; todas as situações anteriormente citadas desprezam a dignidade da pessoa humana. Humilham os consumidores, que em busca de um transporte rápido, seguro e eficiente, vivem situações constrangedoras e, por vezes, de difícil solução.

Tantos motivos revelam a importância da monografia, ainda em construção, mas que já aponta fatores que devem ser considerados na análise do panorama do serviço aéreo no Brasil.

O primeiro a ser citado, após a linha mestra de idéias – a dignidade da pessoa humana – foi o papel do Estado na economia atual.

Com as lições aprendidas em um conturbado século XX, o Estado deixa de aplicar regras tão rígidas à vida social (a ponto de se imiscuir nela), como também aprende que a sua completa isenção não anula os problemas decorrentes da economia de mercado. Assim, o Estado busca, nos fins do último centenário, uma melhor forma de configuração, que não se localize nos extremos e amolde-se ao cenário globalizado.

Logo após, demonstra-se a importância do entendimento da evolução histórica da aviação comercial no Brasil. Iniciada em meados da década de 20, o meio de transporte aéreo foi responsável pela expansão econômica ao interior do país, especialmente com a construção de Brasília, no governo JK. Um importante meio de interligação regional para o desenvolvimento da nação, em uma Brasil ainda carente de recursos nos demais tipos de transporte. Ainda assim, o setor sofreu com a concorrência desenfreada e a crise do petróleo, demandando, desta forma, maior atenção do governo federal.

Assim, em uma tentativa de coordenar de forma mais eficiente o serviço de transporte aéreo, o governo se retira da prestação direta. Extingue o DAC – Departamento de Aviação Civil -, subordinado ao Ministério da Aeronáutica, e

cria a ANAC – Agência Nacional de Aviação Civil -, vinculada ao Ministério da Defesa (frisa-se a não existência de relação hierárquica entre o Ministério e a agência reguladora).

Criada em 2005, a ANAC ainda não atingiu o índice de satisfação desejável: envolvida no caos aéreo, exteriorizou o imenso problema no qual o país se encontra. Teve sua diretoria alterada, em uma desesperada fuga do fracasso iminente. Não se pode dizer que a ANAC seja um completo sucesso, também não é possível a condenação sumária: aeroportos sem condições estruturais para atendimento da demanda e formação duvidosa dos controladores de vôo não estão no rol de responsabilidades da agência. O governo brasileiro atua, neste íterim, de forma a atenuar os problemas existentes, com a realização do *grooving* nas pistas, especialmente do problemático aeroporto de Congonhas, bem como atuando com maior cautela no que diz respeito ao tráfego interno e externo de aeronaves.

Desta forma, chega-se à realidade do Estado brasileiro e à sua relação com o transporte aéreo: a evolução do setor é um desafio necessário, não apenas se olhado do ponto de vista dos consumidores, mas também para que o desenvolvimento do país deixe a lista infundável de promessas não cumpridas e torne-se grata e merecida realidade.

Para tanto, além dos problemas citados, e muitos outros, como as agressões físicas que ocorreram em diversos aeroportos brasileiros, cabe ressaltar a importância da ANAC para que tome seu papel efetivo de agência reguladora. Por certo, ações de grande impacto devem ser tomadas em conjunto: a sociedade não pode eximir-se da responsabilidade pelo bom funcionamento (ou ao menos em atividade razoável) dos aeroportos. Não é suficiente apenas clamar pelas mudanças; é preciso que elas venham acompanhadas de atitudes coerentes com o que se procura.

No caso, uma postura aceitável é a de que os passageiros chequem seus vôos com antecedência, informem-se se o aeroporto, tanto de embarque, quanto de desembarque, encontram-se em condições de atendimento sem maiores sobressaltos, como atrasos e cancelamentos. Ainda, caso os procedimentos não

se encaminhem dentro do esperado, os consumidores devem estar cientes de a qual órgão a reclamação deve ser realizada, e de que forma se deve proceder.

Segundo as recomendações da própria ANAC, em folder distribuídos nos principais aeroportos do Brasil, a primeira reclamação deve ser realizada diretamente com a companhia aérea, nos casos de extravio de bagagem. O consumidor pode também se dirigir aos escritórios da ANAC, para que seja analisada a possibilidade de abertura de processo administrativo. No entanto, a agência deixa claro que a procura pela ANAC não impede o passageiro de buscar medidas judiciais cabíveis, por eventuais indenizações de cunho material e moral, decorrentes do descumprimento do contrato de transporte aéreo, lembrando que as queixas podem ser feitas também nos Procons.<sup>23</sup>

As companhias aéreas brasileiras possuem telefones de contato, e por vezes endereços eletrônicos à disposição dos clientes para dirimir qualquer dúvida em relação ao voo, bagagens, créditos e reembolsos, da mesma forma que as mais utilizadas companhias internacionais igualmente os possuem. Assim, não há motivo para que os consumidores se calem frente aos abusos cometidos pelos detentores do capital. Mesmo como parte hipossuficiente, o passageiro lesado deve reivindicar seus direitos; se não atendido na própria companhia aérea, recorrer aos órgãos judiciários não é apenas facultativo, se considerada a coletividade: a insatisfação de um consumidor pode acarretar a inexistência do aborrecimento para outro. Por isso, reitera-se a importância suprema do consumidor na mudança da triste configuração do tráfego aéreo no Brasil.

Conclui-se, portanto, que o papel do Poder Judiciário não pode ser de mera aplicação da lei, mas sim de interpretação de cada caso concreto, pois são várias as questões envolvidas no transporte aéreo, tanto do lado dos prestadores de serviço, quanto da parte dos consumidores.

Desta forma, o presente estudo avança mais um degrau, na direção da análise do contrato de prestação de serviço de transporte aéreo em si e suas conseqüências.

---

<sup>23</sup> Folder **Dicas da ANAC – Direitos do Consumidor – Bagagem**. O folder utilizado nesta monografia foi recolhido no aeroporto Salgado Filho, em Porto Alegre/RS.



## CAPÍTULO II – O CONTRATO

### 2.1. O contrato em linhas gerais – estrutura, função e perspectivas atuais.

O contrato é a formalização jurídica das operações econômicas efetuadas na sociedade, dentro da realidade econômico-social que lhe subjaz. É a veste formal das operações econômicas<sup>24</sup>, sendo que o fim destas é a circulação de riquezas.

Assim, é possível se concluir que o contrato é a captura de operações econômicas pelo Direito, vale dizer, como que num processo de juridicização das relações humanas<sup>25</sup>, que evolui com o desenvolvimento da civilização, criando regras cada vez mais específicas, a ponto de se constituir numa categoria autônoma.

Através dos tempos, com a multiplicação e o aumento da complexidade das relações econômicas, a “*contratualização das operações econômicas torna-se tendência historicamente irreversível*”<sup>26</sup>, exigindo do direito uma resposta adequada aos novos interesses emergentes.

Demonstra-se aqui a relatividade do contrato, a mudança de suas funções, sua disciplina e sua estrutura através dos tempos, segundo o contexto econômico-social no qual está inserido.

Assim, o contrato também pode ser concebido dentro de sua função ideológica, como uma máscara da realidade. Instrumento de disfarce da realidade no século XIX, serviu para a definitiva queda dos princípios do antigo regime para a ascensão e consolidação de uma nova classe detentora de poder: a burguesia. Acompanhada de premissas que a beneficiavam – recíproca igualdade jurídica entre os contratantes, o *pacta sunt servanda*, a livre concorrência da “mão invisível” de Adam Smith, a função do contrato na sociedade capitalista foi muito além de justificar a liberdade de contratação (ao

---

<sup>24</sup> ROPPO, Enzo. **O Contrato**. Trad. Ana Coimbra e M. Januário C. Gomes. Livraria Almedina: Coimbra, 1988. p. 9.

<sup>25</sup> ROPPO, Enzo. *Ibidem*, p. 15.

<sup>26</sup> ROPPO, Enzo. *Ibidem*, p. 21.

passo de “contratual” ser equivalente a “justo<sup>27</sup>”) e a igualdade de possibilidades formais entre as partes. Foi máscara para esconder as disparidades de poder contratual, em contratos substancialmente injustos, a ponto de se considerar a força de trabalho como mercadoria, com o objetivo de apropriação da mais-valia.

No campo legislativo, o contrato foi inserido no Code francês, o primeiro Código Burguês, como instrumento de transferência de direitos sobre as coisas, inclusive e principalmente, do direito de propriedade. Já o BGB, Código alemão formulado em 1896, inova criando a categoria do negócio jurídico, figura de alto grau de generalidade e abstração (ainda maior do que os contratos do código napoleônico) para justificar não somente a liberdade dos entes privados, como também a necessidade de abstenção dos poderes públicos de interferência na liberdade negocial e na autonomia privada dos particulares.

Uma referência mais recente da experiência continental europeia é o Código italiano de 1942, no qual foi feita uma leitura do contrato como ferramenta para realização do bem comum, uma ótica condizente com os objetivos políticos do Estado fascista. No entanto, não houve modificações no elemento chave da construção normativa dos contratos, pois o sistema capitalista manteve-se durante e após o regime fascista. Cabe aqui ressaltar que a mudança de maior significado no diploma italiano foi a unificação dos direitos das obrigações e dos contratos, em uma maior dinamização da economia, adicionando maior celeridade e segurança à circulação de bens.

Dentro das linhas expostas, a configuração do contrato dentro do sistema de Direito privado é colocada sob três alicerces: propriedade, empresa e família.

Como instituto de Direito privado, o contrato passa de instrumento de circulação de riqueza a criador da mesma, uma vez que com a mobilização e desmaterialização da riqueza, esta não se concretiza mais em um só bem – propriedade. O contrato torna-se o instrumento fundamenta de gestão de recursos e propulsão da economia.

De mecanismo funcional e instrumental da propriedade, o contrato passa a representar a estrutura típica da empresa capitalista, como elemento indispensável ao desenvolvimento de toda a atividade organizada. A empresa é

---

<sup>27</sup> ROPPO, Enzo. *Ibidem*, p. 35.

a forma geral das atividades econômicas, e o contrato é essencial para a objetivação da troca e para a célere circulação de bens.

Com o declínio das funções político-econômicas da família e sua transformação em espaço de afetividade, não há mais a limitação da capacidade dos sujeitos, apenas em casos em que os indivíduos já a tem limitada, pelas condições psicofísicas. Seguindo este raciocínio, o número de contratos tende a ser maior e a sua efetivação mais rápida.

No país, que teve seu Código de 1916 fortemente influenciado pela concepção liberal dos Códigos francês e alemão, o liberalismo reinou em toda sua amplitude, até as modificações sociais tornarem a modificar o papel do contrato na sociedade, fato ocorrido principalmente após a Segunda Grande Guerra.

Pode-se colher vários exemplos de como o período pós Segunda Guerra Mundial foi fértil na produção legislativa e jurídica: os diversos estatutos e projetos de novos códigos demonstram que não há mais espaço para uma sociedade individualista baseada nos modelos oitocentistas. É o nascimento de um novo paradigma, de uma nova concepção econômica, social e jurídica.

A codificação não realiza mais os anseios sociais, e aos poucos vai se esvaziando, pois as necessidades das pessoas já não são atendidas pela legislação elaborada pra uma outra geração, já superada. A partir daí, começam a surgir os chamados microssistemas, pois os códigos já não dão conta de regular todas as situações jurídicas, especialmente com a mudança do centro do direito, do patrimônio à pessoa. Neste ínterim, ocorre a descodificação e mais ainda, a constitucionalização do direito privado.

A criação dos microssistemas é justificada na medida em que o trabalho de elaboração das leis é reduzido, dá maior dinamicidade ao trabalho dos legisladores, acompanha as mudanças sociais de forma mais eficaz, abrangendo aí os princípios constitucionais. O pluralismo jurídico, além das supracitadas vantagens, ainda pode revogar o que está nos códigos (lei posterior – de mesma hierarquia – revoga lei anterior), como foi o caso da lei do divórcio.

Como bem aponta Roberto Lisboa,

o advento de leis específicas dispostas em autênticos microssistemas jurídicos, a receber influência subsidiária da norma genérica nos seus artigos que não tinham sido revogados, acarretou o fenômeno da descodificação, que foi acentuado pela desconstitucionalização das normas privadas.<sup>28</sup>

O mesmo autor continua, acerca da criação de microssistemas, expondo que tal atividade

harmoniza-se perfeitamente com a atualidade e o esfacelamento dos sistemas e o surgimento de microssistemas, sujeitos a uma alteração legislativa mais célere[...]. Com isso, os interesses sociais podem ser efetivados e protegidos de uma forma mais eficaz. Repersonaliza-se a relação jurídica. O fenômeno da despatrimonialização é uma realidade com a qual não se coaduna um regime codificado sob premissas patrimonialistas, formalistas e conservadoras. Não se configura mais razoável qualquer tentativa de consolidação ou recodificação das leis específicas em um único texto legal.<sup>29</sup>

O reflexo destas inúmeras alterações está na Constituição Federal de 1988, no Código Civil de 2002, e especificamente sobre o tema do presente estudo, no Código de Defesa do Consumidor, lei 8.078/1990.

Na Constituição, pode-se enxergar o novo panorama logo no início, no artigo 1º, onde exalta a proteção da dignidade da pessoa humana, e no artigo 3º (promoção do crescimento de uma sociedade livre, justa e solidária). Além destes, outros artigos na Constituição garantem o desenvolvimento da personalidade dos indivíduos, tanto numa leitura individual quanto social.

Com efeito, as Constituições contemporâneas levam em conta a pessoa concreta, situada socialmente, inclusive com o reconhecimento das diferenças entre homens e mulheres, crianças, adultos e idosos, faz-se necessária e urgente o atendimento das necessidades e expectativas de cada ser humano em sua completude. Teresa Negreiros concentra este momento histórico no Direito:

---

<sup>28</sup> LISBOA, Roberto Senise. **Responsabilidade civil nas relações de consumo**. 2ª ed., revista e atualizada. São Paulo: RT, 2006. p. 54.

<sup>29</sup> LISBOA, Roberto Senise. *Ibidem*, p. 56.

A perspectiva civil-constitucional pretende dar à sucessão de fatos históricos que marcam a evolução do direito civil um sentido, ou uma intencionalidade, qual seja: a busca da efetiva proteção e de um permanente desenvolvimento da pessoa humana. Em suma, a tutela da pessoa humana e de sua dignidade fundamental constitui, aos olhos desta metodologia, a força ativa e determinante das inovações do direito civil, conformando-o à contemporaneidade.<sup>30</sup>

O Código Civil não fica atrás quando o tópico é a personalidade humana em todas as suas formas. Assim, não obstante a unificação das obrigações civis e comerciais, o ponto alto do novo código é a mudança da ótica: enquanto o Código de 1916 impunha o reconhecimento do sujeito no papel de empreendedor (sendo esta pessoa obrigatoriamente do sexo masculino), em sua realização no mundo patrimonial sem maiores preocupações quanto às outras materializações da personalidade – assumindo, por exemplo, apenas as uniões matrimonializadas como merecedoras da atenção do legislador. O Código de 2002 inova, dentro de uma perspectiva civil-constitucional e coloca a pessoa, cidadão, independente do sexo, como meio e fim de construção e realização da dignidade da pessoa humana: seja como empresário, seja no meio familiar e em suas implicações, o que foi relevante na nova codificação foi o homem em si. Ou seja, houve uma grande inversão de valores, de modo a acomodar a legislação em paridade com as exigências de uma sociedade cada vez mais dinâmica e na qual as mudanças acontecem na mesma velocidade de conexões a internet.

A lei significativa foi, de fato, na área do direito do consumidor. A codificação considerou a parte hipossuficiente – o consumidor – como detentor de maior atenção do ordenamento, uma vez que o Código Civil é o diploma, por excelência, das relações entre iguais – em igualdade social e econômica. Existia um imenso vácuo jurídico, por assim dizer, nas diversas relações de consumo travadas diariamente, em que uma parte detém maior poder que a outra. Nesta seara, nasce o CDC, com o intuito de igualar os desiguais, como já era previsto na ADCT, artigo 48.

---

<sup>30</sup> NEGREIROS, Teresa. **Teoria do Contrato: novos paradigmas**. Rio de Janeiro: Renovar, 2006. p. 59.

Houve a resignificação<sup>31</sup> do sujeito de direitos, utilizando-se aqui uma terminologia aplicada por Cláudia Lima Marques para expressar a nova leitura que é feita do sujeito de direitos, enquanto consumidor. Newton Luiz Finato reconhece esta resignificação na medida em que, para o autor,

as máscaras dos sujeitos foram mudadas e atualmente protagonizam uma relação com base em valores novos. Uma resignificação, como proferiu a prof<sup>a</sup> Cláudia Lima Marques, com base em direitos fundamentais e com instrumentos constitucionais e infraconstitucionais próprios, como persona, estabelecendo a nova figura dos contratantes, fornecedor/consumidor.<sup>32</sup>

Reconhecido no artigo 170 da Constituição Federal, o consumidor limita a livre iniciativa, na tentativa da elaboração de um direito mais justo, em uma sociedade que não se configura como tal, senão pelo aspecto econômico, ainda pelo difícil e tortuoso acesso ao Judiciário.

O CDC é, assim, a consequência de toda uma nova teoria contratual, que começa com a formulação do novo Código Civil, ainda na década de 70, incorpora os novos princípios da Constituição Federal em 1988 e chega ao diploma próprio para regular as relações de consumo. As leis passaram a ser mais concretas, mais funcionais e menos conceituais, objetivando claramente a sua utilização em maior escala. O contrato, como não poderia deixar de ser, passa por uma releitura para sua acomodação nesta nova realidade, de equilíbrio entre as partes e proteção de direitos extrapatrimoniais.

Nesta seara de idéias, as características do novo contrato consideram os status das partes, as técnicas de controle interior da operação econômica (causa, objeto e forma do contrato), a justiça contratual (à qual são inerentes os valores da pessoa e a equidade da troca). Ainda, ressalta-se a aplicação das cláusulas gerais do novo Código Civil, na negociação, na execução e na

---

<sup>31</sup> MARQUES, Cláudia Lima. **Os Contratos no Código de Defesa do Consumidor: o novo regime das relações contratuais**. 4. ed revista, atualizada e ampliada. São Paulo: RT, 2002. p. 215.

<sup>32</sup> FINATO, Newton Luiz. **Contrato de transporte aéreo e proteção do consumidor**. In: Revista de Direito do Consumidor. N. 42. abril/junho. São Paulo: RT, 2002. p. 179.

conclusão do contrato, a adaptação das cláusulas contratuais a situações supervenientes, a codificação social de certas fórmulas contratuais internacionais e o ato de relegar a solução de conflitos para instâncias extrajudiciais.<sup>33</sup>

Todas essas novas leituras contratuais apontam para a Constituição como pano de fundo dos contratos, em uma interpretação concomitante à realizada com o Código Civil e seus novos princípios, quais sejam a boa-fé, a probidade, o bom senso e a proteção dos mais vulneráveis.

Dentro desta ótica, pode-se perceber que as influências do CDC não foram poucas no novo “estatuto dos particulares”, que ganha novas feições, sem descaracterizar as transações econômicas entre iguais, mas utiliza seus artigos para o alcance de um bem maior – como a função social do contrato. É a prevalência dos valores coletivos sem a perda do valor fundamental da pessoa humana e sua dignidade.

Aqui, cabe uma pequena, mas saliente crítica, àqueles que suportam a idéia de que entre os particulares haveria uma eficácia horizontal de direitos fundamentais (pois a eficácia vertical estaria nas relações com manifesta diferença de poder na relação, como entre os particulares e o Estado). No entanto, mesmo entre “iguais”, há desigualdade: não é somente pelo fato de as partes não disporem de jus imperii, que a transação entre elas será parificada. Assim, não se pode conceber as relações entre particulares como completamente igualitárias, aplicando-se a elas também a legislação protetiva dos direitos fundamentais.

Não obstante, deve haver um juízo de ponderação no que diz respeito à utilização e aplicação dos direitos fundamentais, como a decisão do extinto TACRS, que assentou a *impossibilidade de penhora de linha telefônica de pessoa portadora de AIDS em estado terminal, que, em vista de tal situação, acha-se impedida de trabalhar e necessita do bem em face de eventuais emergências*<sup>34</sup>.

---

<sup>33</sup> MARQUES, Cláudia Lima. **O novo modelo de direito privado brasileiro e os contratos: entre interesses individuais, sociais e direitos fundamentais**. In: A nova crise do contrato: estudos sobre a nova teoria contratual. São Paulo: RT, 2002. p. 34.

Decisões de outros tribunais apontam no mesmo sentido – a proteção dos direitos fundamentais do cidadão. Como pode ser percebido em acórdão do Tribunal de Justiça do Paraná, no qual a relatora assinala claramente o papel da Constituição Federal para a concretização dos direitos:

Na prática, os direitos subjetivos criados pela Constituição, são exigíveis do Poder Público ou do particular, mediante ações específicas, cujo Poder Judiciário atua ativa e decisivamente na concretização da Constituição, o que se conhece por 'doutrina da efetividade', ensinamento que reconhece a força normativa das regras constitucionais, que devem ser aplicadas direta e imediatamente na extensão máxima de sua densidade normativa, vez que são dotadas de imperatividade[...]. Nas palavras de Luís Roberto BARROSO: 'O Estado Constitucional de Direito gravita em torno da dignidade da pessoa humana e da centralidade dos direitos fundamentais. A dignidade da pessoa humana é o centro de irradiação dos direitos fundamentais, sendo freqüentemente identificada como núcleo essencial de tais direitos'.<sup>35</sup>

A jurisprudência mostra que não há mais espaço, no cenário jurídico brasileiro, para discussões fora da abrangência da dignidade da pessoa humana, mesmo nos locais tradicionalmente reservados apenas às decisões dos contraentes de obrigações.

Desta forma, cabe a análise dos contratos utilizados no transporte aéreo comercial, sendo estes realizados sob a forma de contratos de adesão.

## **2.2. Contratos de adesão**

Diante desta nova realidade econômica e social, da grande produção em série, da despersonalização e da desmaterialização, surgem os contratos de massa, com cláusulas colocadas por uma das partes de modo uniforme. As primeiras manifestações de tal forma de contratação são ainda do século XIX, nas modalidades de contratos de seguro e transportes. Como assinala Custódio Miranda

---

<sup>34</sup> Extinto TACRS, 2ª Câm. Cível, AgIn 196039044, rel. João Pedro Pires Freire, J. 15/05/1996.

<sup>35</sup> TJPR, 4ª Câm. Cível. MS 0473026-5, rel. Maria Aparecida Blanco de Lima, j. 15/07/2008.



Basta passar em revista algumas dessas modalidades negociais, que seguramente são reguladas em contratos padronizados e que teriam, na sua origem, os serviços, antes de produtos industriais: os contratos de transporte, de que foram pioneiras as redes ferroviárias e as linhas de navegação, os contratos de seguro, que pressupõem uma homogeneidade de riscos assumidos pelas companhias seguradoras, os contratos bancários à medida que os estabelecimentos oferecem, por sua vez, produtos e serviços em bases similares, diferenciando-se apenas (quantitativamente e não qualitativamente) pelas exigências da concorrência, as próprias relações laborais, caracterizadas pela rigidez e pela uniformidade das relações estabelecidas com os trabalhadores das mesmas categorias, estas no âmbito interno da empresa, ao contrário daquelas outras, que se estabelecem com a grande massa de usuários desses serviços ou produtos.<sup>36</sup>

Assim, pode-se perceber que tal fenômeno é inerente à sociedade industrializada de bens de consumo. Atualmente, as relações de massa são vistas de maneira ainda mais pulverizada, pois não são necessários nem mesmo os contratos por escrito: muitos são reconhecidos apenas por condutas sociais típicas, como no caso de simples recibos e tickets de caixas automáticos.

Cabe assinalar a distinção feita na doutrina, entre contratos por adesão e contratos de adesão. Estes últimos seriam aqueles nos quais o aderente não pode rejeitar as cláusulas uniformes, estabelecidas de antemão, o que se dá geralmente nos contratos com estipulações unilaterais do poder público (como por exemplo, o contrato de fornecimento de energia elétrica). Os contratos por adesão, por sua vez, são fundados em cláusulas também estabelecidas unilateralmente pelo fornecedor, irrecusáveis ao aderente, pois ou as aceita em bloco, ou não aceita. O CDC fundiu as duas situações, assim, tanto uma denominação quanto a outra estão inclusas no conceito de contrato de adesão utilizado no Código de Defesa do Consumidor.

O contrato de adesão é caracterizado pelas cláusulas preestabelecidas pelo lado economicamente mais forte da relação. A consequência direta deste modelo é que o consumidor acaba por aceitar os termos do contrato em bloco, sem a existência de uma fase pré-negocial decisiva. O objetivo do contrato é atingir uma coletividade indeterminada de pessoas, em uma idéia de aceitação das cláusulas tal qual elas se apresentam ou da simples desistência de

---

<sup>36</sup> MIRANDA, Custódio da Piedade Ubaldino. *Contrato de adesão*. São Paulo: Atlas, 2002. p. 16.

contratar, em que uma das partes possui um desigual poder de barganha. Os contratos standard são também conhecidos por serem realizados pela simples adesão ao conteúdo preestabelecido, mas estes estão de fato alicerçados na predeterminação do conteúdo legal dos contratos, inserindo-se aí as condições de uniformidade, rigidez, superioridade material de uma das partes e que a predeterminação seja unilateral.

Assim, o contratante não é apenas aquele que aceita as condições pré-definidas pelo ofertante, mas como aquele que precisa fazê-lo, como é o caso dos contratos de transporte: se a viagem é necessária, ao aderente não resta outra alternativa a não ser contratar, aderir às cláusulas por aquele fixado por aquele que pode conduzi-lo. Desta forma, Enzo Roppo afirma:

o aderente não é livre sequer na alternativa de contratar ou não contratar, porque quando a adesão ao contrato standard constitui o único meio de adquirir bens ou serviços essenciais e indispensáveis à vida de todos os dias, trata-se na realidade de uma escolha obrigada; e muitas vezes, por fim, não é livre, nem mesmo na individualização do parceiro com quem contratar: isto acontece todas as vezes que tais bens ou serviços são oferecidos ao público por uma empresa em posição de monopólio.<sup>37</sup>

Neste íterim, é interessante analisar quais as vantagens que o referido tipo contratual trouxe ao direito contemporâneo, antes de serem analisadas pormenorizadamente as peculiaridades do contrato de adesão.

As vantagens são inúmeras, não só para as grandes empresas, mas também para os consumidores, que ganharam uma forma rápida e prática de contratar serviços com as facilidades que as tecnologias proporcionam no mundo moderno: rapidez e segurança, para ambas as partes, são qualidades fornecidas pelo contrato de adesão que são de grande importância nas relações econômicas. Os fornecedores, além disso, podem calcular previamente os riscos e possuir maior segurança para atuar no mercado; para os consumidores, não há qualquer tipo de discriminação social, pois o contrato atinge indistintamente todos os ramos sociais; no entanto, por outro lado, os mesmos consumidores tornaram-se mais vulneráveis. Nesta linha, Roppo anda bem ao afirmar que

---

<sup>37</sup> ROPPO, Enzo. **O Contrato**. p. 317.

os contratos standard funcionam como fatores de racionalização da gestão empresarial num sentido ainda mais relevante, que concerne à exigência de prever e calcular antecipadamente (com a maior aproximação) todos os elementos suscetíveis de figurar – quantificados – como ativo ou passivo no balanço da empresa. Posto que, de fato, cada uma das cláusulas contidas nas condições gerais concerne a aspectos e modalidades das operações (tempo e modo de entrega, qualidade da prestação, prestações acessórias, garantias, etc.) que, em definitivo, concorrem para determinar o seu 'custo', daí resulta que o conhecimento antecipado e pontual do conteúdo daquelas cláusulas - tornado possível justamente pela sua uniformidade e rigidez – traduz-se, para o empresário, numa maior possibilidade de calcular elementos destinados a incidir nos custos dos bens ou dos serviços que constituem objeto da relação contratual, e assim, de assentar em bases mais corretas seu cálculo econômico.<sup>38</sup>

No entanto, o jurista italiano faz ressalvas quanto à posição do consumidor, na medida em que este é privado de possibilidade de real decisão e influência, pois o conteúdo do contrato lhe é imposto unilateralmente. Assevera ainda que

grande parte das vezes, as empresas predisponentes fazem deste seu poder de determinação unilateral e arbitrário do conteúdo das relações contratuais, um uso vexatório em prejuízo dos aderentes; as cláusulas uniformes impostas a estes últimos são, em regra, conformadas de modo a realizar exclusivamente os interesses da empresa, garantindo-lhe vantagens a que correspondem, a cargo da contraparte, riscos, ônus e sacrifícios.<sup>39</sup>

Exatamente por esses motivos, a interpretação das cláusulas deve ser feita contra aquele que redigiu o instrumento, de acordo com o artigo 243 do Código Civil. A prevalência das cláusulas acertadas individualmente (muitas vezes escritas fora do padrão no qual foi redigido o resto do contrato) também é outra tentativa de proteção do consumidor. Não se pode esquecer aqui do Código de Defesa do Consumidor, em seu artigo 47 e seguintes, deixa

---

<sup>38</sup> ROPPO, Enzo. *Ibidem*, p. 316.

<sup>39</sup> *Idem*.

claramente expresso o benefício do mais fraco, com a inibição de cláusulas abusivas, devido à desigualdade fática e ao possível estabelecimento de monopólio entre os fornecedores, com iguais condições contratuais. Há de ser feita uma ressalva em relação ao citado artigo: nunca se deve prescindir a análise do caso concreto à interpretação literal da lei. O juiz deve ter a sensibilidade de verificar se houve, de fato, desequilíbrio contratual evidente, para a então aplicação do artigo, pois *“Se a inserção da cláusula foi precedida de negociação, não há porque, não estando o aderente em posição de desvantagem, conceder-lhe uma vantagem adicional, fato que certamente poderia acarretar um desequilíbrio contratual.”*<sup>40</sup> A revisão do contrato nos tribunais não pode ser discricionária; deve ser ponderada, de forma a suprir a hipossuficiência de uma parte, sem torná-la detentora de total poder dos rumos do processo, pois aí não se estaria promovendo um reequilíbrio, mas sim um desequilíbrio em sentido oposto ao inicial. Nas palavras de Mônica Borges,

Em que pese os consumidores estejam notoriamente em posição mais frágil que as renomadas empresas aéreas internacionais, nem por isso poderá o direito ocupar-se apenas de uma ótica individualista ou classista. A socialização de benefícios ou prejuízos deve ser sopesada porquanto o bem público sobrepõe-se naturalmente aos interesses meramente individuais ou classistas, e a distribuição das cargas, na sociedade, deverá ser razoável e proporcional, competindo ao Poder Judiciário um importante papel neste mister.<sup>41</sup>

Ainda, considerando-se entendimentos sobre a interpretação do contrato de adesão, não se pode olvidar de que o princípio da boa-fé não apenas e simplesmente subjetiva, como num estado de ânimo, mas a boa-fé objetiva, como regra de conduta, desempenha um papel fundamental na leitura dos contratos. Posto especificamente nos artigos 113 e 422 do Código Civil, ressaltando ainda as disposições do CDC contra a abusividade de cláusulas, no

---

<sup>40</sup> MIRANDA, Custódio da Piedade Ubaldino. **Contrato de adesão**. p. 240.

<sup>41</sup> BORGES, Mônica Aparecida Canato. **O Código de Defesa do Consumidor, a Convenção de Varsóvia e o Novo Código Civil: tratados internacionais e direito interno, algumas considerações**. In: Revista de Direito do Consumidor, n. 56, outubro-dezembro. São Paulo: RT, 2005. p. 91.

seu artigo 51. A boa-fé deve estar presente não somente na execução do contrato, como também nas fases pré e pós-contratual, sendo valorada à média de uma consciência social e carregada de confiança e lealdade recíprocas.

Logo, as funções da boa-fé objetiva no sistema não se restringem apenas à letra da lei – art. 113 do Código Civil: os negócios jurídicos devem ser interpretados conforme a boa fé e os usos do lugar de sua celebração. Infere-se do supracitado artigo a função criadora de deveres anexos ou de proteção, dentre os quais os mais conhecidos são os deveres de lealdade e confiança recíprocos, de assistência (caracterizado pelo correto adimplemento das obrigações contraídas), de informação (como uma imposição moral e jurídica, o fornecimento das características do objeto em questão) e o dever de sigilo ou confidencialidade. A boa fé objetiva pode ser encarada ainda como delimitadora de direitos subjetivos e cláusulas leoninas.

Não obstante, a interpretação deve ser realizada dentro das premissas maiores do sistema jurídico, consoante a Constituição Federal. Não há mais a intangibilidade do conteúdo do contrato – deve-se considerar os fatos sociais para a correta interpretação das cláusulas. O que se quer colocar é que a leitura contratual não deve ser feita somente à luz da dignidade da pessoa humana, como também conforme a função social do contrato – considerando-se os interesses da coletividade em geral.

O entendimento dos tribunais pátrios sobre a matéria calca-se nas exposições anteriores, no sentido de proteção do consumidor e preservação da boa-fé, como em caso proveniente do TJ/PR, no qual a relatora Rosana Fachin, em seu voto no acórdão 0466064-4 começa por destacar a análise do caso concreto à luz do Código de Defesa do Consumidor:

Destaque-se, de início, que o contrato de seguro em tela há que ser examinado à luz das normas do Código de Defesa do Consumidor, interpretando-o em favor do aderente ao seguro, de forma a equilibrar a relação contratual, notadamente por se tratar de pacto de adesão.

A desembargadora continua, sobre a aludida má-fé do aderente do seguro de vida,

Para que a recusa ao pagamento da indenização seja acobertada pelo ordenamento jurídico pátrio, necessária se faz a demonstração cabal e inequívoca da má-fé do segurado, o que não se verifica no caso em tela. Inclusive, milita a favor da presunção de boa-fé do de cujus o fato de o mesmo, doente desde o ano de 1990, somente buscar um seguro de vida no ano de 1996, vindo a falecer somente após seis anos da contratação do referido seguro. Destaque-se, por oportuno, que a má-fé não se presume, razão pela qual apenas na hipótese de demonstração cabal desta circunstância (cujo ônus incumbe, integralmente, à Seguradora), é que poderia ser afastada a boa fé do segurado.<sup>42</sup>

Postos, portanto, os princípios que devem ser o norte da interpretação dos contratos de adesão, conclui-se que, embora sejam consideráveis as vantagens trazidas pelo referido tipo contratual à sociedade contemporânea, deve-se ter em mente que para que sejam efetivos, os mesmos necessitam ser compreendidos à luz de todo o ordenamento jurídico.

Neste trabalho, dentre muitos outros ramos regulados pelo contrato de adesão, optou-se pela análise mais detalhada do contrato de prestação de serviço de companhia aérea, área que será estudada a seguir.

### **2.3. O contrato de prestação de serviço de companhia aérea – principais cláusulas**

Partindo do princípio de que a característica comum aos contratos de prestação de serviço é a de todos serem contratos de adesão, são poucas as diferenças entre os contratos das diversas empresas atuantes no mercado brasileiro. Para uma análise mais acurada, optou-se pelo estudo mais detalhado dos contratos das duas maiores empresas do ramo no Brasil – GOL e TAM – e uma empresa de menor porte – Webjet – para que seja obtida uma melhor visão sobre o tema.

Primeiramente, é salutar colocar que o contrato de prestação de serviço de companhia aérea não é extenso, tampouco exaustivo em suas cláusulas: suas disposições se restringem às condições do bilhete de embarque,

---

<sup>42</sup> TJPR, 9ª Câmara Cível, Ap. 0466064-4. Rel. Rosana Amara Girardi Fachin. j. 23/06/2008.

quando muito em algumas poucas páginas, à disposição de quem possa interessar, nos *sites* das empresas.

Logo no início, pode-se perceber, então, que os prestadores do serviço não se preocupam em oferecer, de forma clara e explicativa, quais são as exatas condições impostas aos passageiros na única fonte de informações disponível, de forma geral, aos consumidores. Seria inútil invocar aqui os inúmeros conselhos, dicas, legislações e outros tipos de instruções acerca do referido transporte: seja por ser um contrato por adesão (e portanto sem negociação de cláusulas), seja pelo motivo de que quem procura o serviço está disposto a o fazer da forma mais rápida e eficiente possível, não são comunicações esparsas que provêm o consumidor, parte hipossuficiente na relação jurídica, de suporte necessário para enfrentar todos os percalços que tal modo de transporte é capaz de causar.

Após, em uma rápida passagem de olhos também é visto que não se trata dos direitos dos consumidores, mas apenas de deveres. Prazo para pagamento de passagem reservada, bagagem não tolerada nos vôos, restrições para devolução de valor pago em passagem não usufruída, penalizações para o *no show* – não comparecimento - estão postas, mas não há maiores exposições sobre a perda de bagagens, o *overbooking* (excesso de venda de bilhetes, sem assentos suficientes para todos os compradores no vôo) e os atrasos, tão comuns nos aeroportos brasileiros nos últimos anos, não são sequer citados. Para que a justiça seja feita, nas cláusulas contratuais da Webjet é encontrado o seguinte dispositivo:

A bagagem registrada deve ser entregue ao portador da nota de bagagem. Nos casos de dano à bagagem transportada, deve ser feita reclamação por escrito ao transportador imediatamente após a descoberta e, no mais tardar, dentro de sete dias após o recebimento.<sup>43</sup>

Não há, para os principais problemas enfrentados dia após dia por aqueles que necessitam do transporte aéreo, qualquer segurança fornecida

---

<sup>43</sup> ANEXO I – Contrato de prestação de transporte aéreo – WEBJET.

pelas grandes empresas. Assim, existe a necessidade de se recorrer ao poder judiciário para que sejam sanados os problemas oriundos destas relações.

A legislação aplicável ao transporte aéreo, em linhas internacionais, é o Tratado de Varsóvia, ratificado no Brasil na década de 30, modificado nas Convenções de Haia, Guatemala e Montreal. Para o transporte doméstico, a legislação especial é o Código Brasileiro da Aeronáutica (lei 7.565/86). No entanto, por se tratar de um contrato de prestação de serviço, também é aplicável o Código de Defesa do Consumidor, sendo este último, na maior parte das vezes, a melhor opção para a defesa dos interesses da parte hipossuficiente. Explica-se.

O Tratado de Varsóvia foi realizado em uma outra realidade, completamente distinta dos dias atuais. O objetivo e as atenções do transporte aéreo eram voltados ao desenvolvimento comercial, à expansão das linhas e destinos, sem uma consciência voltada para as inúmeras conseqüências e riscos deste tipo específico de transporte. Não obstante, a malha aérea mundial era muito menor, os aviões menos diversificados e potentes; a configuração da economia mundial era outra. Mesmo com as atualizações, o tratado ainda guarda algumas reminiscências de antiga época – como, por exemplo, quando estabelece indenizações realizadas em “direitos especiais de saque”, uma referência de valor que remonta ao extinto “franco-poincaré”, o que complica e desestimula sua aplicação.

O Código Brasileiro do Ar, promulgado em 1986, é o diploma referente aos vôos realizados apenas em território nacional (indiferente se com ou sem escalas, desde que, se feitas, sejam todas no Brasil). Foi utilizado com maior amplitude antes do advento da Constituição Federal em 1988, pois não tem com base o princípio da dignidade da pessoa humana – utiliza, ainda, os velhos dogmas de ressarcimento e indenizações. Um bom exemplo, neste caso, é a limitação das indenizações, como o faz o Tratado de Varsóvia (mas a moeda utilizada pela legislação é diversa – Obrigações do Tesouro Nacional -, embora esta seja tão confusa quanto àquela usada em âmbito internacional).

Depara-se, neste ponto, com a suma importância do Código de Defesa do Consumidor. Não obstante a reiterada proteção da dignidade da pessoa



humana, outro ponto de destaque na defesa do consumidor é o princípio da restituição integral do dano, constante do artigo 927, combinado com o artigo 944, ambos do Código Civil<sup>44</sup>.

Na legislação anterior, havia uma indenização fixa posta, que variava de acordo com a extensão do dano (referindo-se apenas a danos materiais). Sem adentrar no valor quase insignificante desta compensação (cujo teto máximo é de US\$ 16.600,00 como limite de indenização<sup>45</sup>), mas apontando que ela é relativa apenas à perda material.

Considerando que tal quantia é, muitas vezes, ínfima para a restauração do *status quo* anterior à ocorrência do dano (como no caso em que a perda da bagagem resulte em um fracasso profissional de grandes proporções – a perda de um novo programa de computador, de um documento ou objeto significativos), não há nem o que se cogitar em linhas de dano moral. Não que um dano seja mais importante ou valha mais que o outro, mas a própria natureza do dano moral já dificulta sua quantificação, quanto mais se fosse realizada dentro de limitações.

Assim, reputa-se o Código de Defesa do Consumidor ser a legislação de aplicação mais acertada na doutrina. Ainda, por outros fatores, dentre os quais a concepção da responsabilidade civil da companhia aérea, influenciam a posição de que o Código de Defesa do Consumidor deve ser usado, em detrimento à legislação especial.

A responsabilidade posta para as companhias aéreas, tanto pela Convenção de Varsóvia quanto pelo Código Brasileiro da Aeronáutica é aquela presumida. Ou seja, independente do dano causado, se a empresa empregou o máximo de diligência possível, tanto no embarque, quantos nas escalas e no desembarque, à bordo, enfim, em todos os momentos da execução do contrato, e mesmo com toda a cautela, houve um problema, seja qualquer que tenha sido ele, a companhia é isenta de responsabilidade.

---

<sup>44</sup> Art. 927: Aquele que, por ato ilícito (arts. 186 e 187), causar dano a outrem, fica obrigado a repará-lo. Art. 944: A indenização mede-se pela extensão do dano.

<sup>45</sup> Valor resultante da conversão de 250.000,00 francos-poincaré. Informação retirada do ensaio de BORGES, Mônica Aparecida Canato. **O Código de Defesa do Consumidor, a Convenção de Varsóvia o novo Código Civil: tratados internacionais e direito interno, algumas considerações.** p .97.

No entanto, tal concepção é inadmissível dentro do panorama jurídico atual, em uma análise conjunta dos princípios da Constituição Federal, do Código Civil e do Código de Defesa do Consumidor. Desta forma reitera-se, especialmente, a aplicação do CDC, visto que para a referida legislação a responsabilidade das empresas de transporte aéreo é objetiva – responde a companhia, independente de culpa. A atividade realizada é, na visão do CDC, uma atividade de risco e, portanto, as empresas devem ser responsabilizadas na medida em que aceitaram trabalhar com os riscos inerentes ao transporte aéreo.

Esta garantia de integral proteção do consumidor coaduna-se de forma mais harmônica ao ordenamento contemporâneo, no qual a total restituição do dano com função reparatória e sancionatória é a regra.

Importante colocar aqui que não se trata de sobreposição de diplomas legislativos, pois, como bem assinalado no julgamento do recurso extraordinário 80.004<sup>46</sup>, no Supremo Tribunal Federal, a lei posterior promulgada dentro do país pode preterir a aplicação de tratado internacional anterior, embora o país seja responsável no plano internacional pelas conseqüências de descumprimento.

Alguns doutrinadores sustentam a possibilidade de alegação de que o tratado internacional teria eficácia, suspendendo a ação do CDC, pois a regra especial se sobreporia à legislação especial<sup>47</sup>. Além disso,

a indenização integral do consumidor somada à responsabilidade objetiva e ilimitada das empresas de transporte aéreo (tal qual o é no CDC) poderá significar, em longo prazo, aumento do risco econômico do negócio, tornando-o menos atrativo, aumentando os custos com o seguro e manutenção preventiva, além dos custos jurídicos contenciosos. Por outro lado, o descumprimento de tratados detratados internacionais gera insegurança jurídica, que somada ao fato anterior, poderá afastar inversões estrangeiras no setor.<sup>48</sup>

---

<sup>46</sup> BORGES, Mônica Aparecida Canato. *Ibidem*. p.109.

<sup>47</sup> Por exemplo, há Antônio Henrique Browne Rego, em sua obra *Um estudo sobre: overbooking, atraso de vôo, extravio de bagagem*. Rio de Janeiro: Sindicato Nacional das Empresas Aeroviárias, março/1999, p. 61.

<sup>48</sup> BORGES, Mônica Aparecida Canato. *Ibidem*, p .93.

Outras justificativas, para a aplicação da Convenção de Varsóvia são a necessidade de proteção a uma indústria essencialmente frágil e em processo de afirmação de sua viabilidade econômica e tecnológica; indispensabilidade da contratação de seguro (dificultado pela inexistência de teto); eliminação de processos judiciais; unificação do Direito quanto aos valores pagos<sup>49</sup>.

Sem desmerecer os argumentos dos juristas, não se concebe qualquer tipo de legislação que seja superior à normas de proteção do consumidor postas na Constituição Federal; sendo assim, descarta-se a aplicação sumária e sem restrições da legislação especial. Mesmo no Código Brasileiro da Aeronáutica, gerado na década de 80, não abarca a proteção do *restitutio integrum*: regido pelos princípios da Convenção de Varsóvia, acaba por fixar regimes indenizatórios.

Não obstante, as companhias afiliadas ao IATA – *International Air Transport Association* – chegaram a um entendimento sobre o limite nos casos de morte e lesão em passageiro, abrindo mão do mesmo, no acordo chamado IIA – *IATA Inter-carrier Agreement*. No entanto, nada mudou em relação aos demais termos de indenização.

Critica-se esta colocação de limites fixos para indenização devido aos inúmeros fatos que podem ocorrer e que não estão abrangidos por uma legislação bruta e inflexível. O extravio de uma mala, por exemplo, pode ter as mais diversas conseqüências: a mala extraviada de um administrador em viagem de negócios, a perda da mochila da viagem de um fim de semana de uma garota na casa dos avós, o desaparecimento da bagagem de um casal em viagem de bodas pela Europa, programada para a duração de um mês. São três situações completamente diversas, mas em todas elas o dano material está presente. Como provar o conteúdo das malas, como dimensionar o dano moral sofrido pelos passageiros, se a indenização já estivesse pré-estipulada? A vida concreta requer soluções mais efetivas do Direito, respostas estas fornecidas

---

<sup>49</sup> BENJAMIN, Antonio Herman V. **O transporte aéreo e o Código de Defesa do Consumidor**. p. 38.

mediante a análise do caso concreto e interpretadas conforme o CDC e a Constituição Federal. Nesta linha, conclui Newton Luiz Finato,

a supremacia do Código do Consumidor, porque de origem constitucional, e lei especial pela aplicação de suas regras às relações de consumo, afastando, não revogando, as disposições de tratados e lei aeronáutica no que forem incompatíveis. Entender de outro modo seria não reconhecer a supremacia da Constituição Federal.<sup>50</sup>

Considerando as informações anteriores, a cláusula que estabelece a aplicação da Convenção de Varsóvia no contrato da companhia Webjet perde sua razão de ser, uma vez que a referida convenção não deve ser mais usada, pois não ser compatível com os princípios do Estado Democrático de Direito Brasileiro:

"CONVENÇÃO DE VARSÓVIA" SIGNIFICA a Convenção para a Unificação de Certas Regras Relativas a Transporte Aéreo Internacional assinada em Varsóvia, a 12 de outubro de 1929, ou essa Convenção como alterada em Haia, a 28 de setembro de 1955, conforme seja aplicável.<sup>51</sup>

Ainda no contrato de Webjet, pode-se encontrar outra desatualização, por assim dizer, em relação ao atual sistema empregado em relação às companhias aéreas. A nona cláusula, que assim dispõe:

O transportador se obriga a enviar seus melhores esforços no sentido de transportar o passageiro e a bagagem com presteza razoável. Os horários indicados nos quadros de horários ou em qualquer outro lugar não são garantidos. O transportador não assume a responsabilidade de fazer conexões, a menos que evidenciado que o transportador, seus funcionários, empregados ou agentes, agiram com má fé, ou negligência

está calcada na idéia de culpa presumida, segundo a qual a responsabilidade do transportador é excluída, se este agiu com a diligência necessária. Não está apenas fora do sistema de responsabilidade objetiva do

---

<sup>50</sup> FINATO, Newton Luiz. **Contrato de transporte aéreo e proteção do consumidor**. p. 182.

<sup>51</sup> ANEXO I – Contrato de prestação de transporte aéreo – WEBJET

CDC, como também inverte o ônus da prova que, a priori, pertence ao transportador, também segundo o Código de Defesa do Consumidor. Nos outros dois contratos – GOL e TAM – não há qualquer menção a legislações. O contrato é restrito aos termos e condições impressos no bilhete.

Tratando-se de responsabilidade e esta sendo objetiva, não há o que se falar em cláusulas de exclusão da responsabilidade. Logo, possíveis dispositivos no contrato que tratem de exclusão da responsabilidade não são válidas.

Diante dos argumentos expostos, está defendida a aplicação do CDC nos contratos de prestação de serviço de companhia aérea, de forma a proteger o passageiro de forma mais abrangente e completa do que as legislações especiais. Inclusive, nos casos de responsabilidade civil, preterindo-se a indenização tarifada e aplicando-se o direito em cada caso concreto, a cada caso, para uma melhor compreensão dos casos que ocorrem nos aeroportos do país todos os dias, com frequência alarmante.

A jurisprudência mostra a mudança de paradigma quanto à utilização da Convenção de Varsóvia, como pode ser percebido com a comparação de acórdãos antes e depois do advento do Código do Consumidor:

A espécie diz respeito, assim, a acidente ocorrido com aeronave modelo DC8, de exploração da ré, no dia 14/06/72, no território da União de Delhi I, portanto, em voo internacional e, desta forma, regida a responsabilidade civil do transportador pela Convenção de Varsóvia, de 1929, promulgada pelo decreto nº 20.704 de 25/11/31.<sup>52</sup>

[... ] tratando-se de caso de transporte internacional que se integra no âmbito de eficácia da referida Convenção de Varsóvia, esta tem aplicação.<sup>53</sup>

A defesa do consumidor está estabelecida entre os direitos e garantias fundamentais da Carta Magna (CF., art.5º, inc. XXXII), erigindo-a, também, à categoria de princípio geral da atividade econômica (art. 170, inc. V). E como lembra o insigne Carlos Maximiniano, “A Constituição é a lei suprema do país; contra a sua letra, ou espírito, não prevalecem resoluções dos poderes

---

<sup>52</sup> TARJ. Ap. 8185. Rel. Celso Guedes. J. 29/11/84. In: ALMEIDA, José Gabriel Assis de. **Jurisprudência Brasileira sobre Transporte Aéreo**. Rio de Janeiro: Renovar, 2000. p. 4.

<sup>53</sup> TASP – Ap. 4054611. Rel. Araújo Cintra. J. 17/08/89. In: ALMEIDA, José Gabriel Assis de. *Ibidem*, p. 5.

federais, constituições, decretos ou sentenças federais, nem tratados, ou quaisquer outros atos diplomáticos” . Ademais, as normas do CDC são de ordem pública e interesse social, de natureza contingente, como dispõe seu art. 1º. E como dito pela apelada, o dispositivo legal reconhece no consumidor a parte mais fraca na relação de consumo [...]. Como o transporte é prestação de serviço, está abrangido pelo CDC, que tem naquele, como principais características, a adoção da responsabilidade objetiva e a inexistência de limite para indenização. Afasta-se também, conseqüentemente, a exclusão do transportador pelo caso fortuito ou coisa maior.<sup>54</sup>

Inegavelmente, a recorrente é uma prestadora de serviços e, assim sendo, submete-se à disciplina do art. 14 do CDC, vale dizer, só não responde por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre a sua fruição e riscos, nas hipóteses descritas pelo § 3º, I, II e III, do mesmo diploma legal.<sup>55</sup>

Um exemplo bastante pertinente da atuação do judiciário em relação à matéria foi o do número bastante significativo de ações que invadiu o poder judiciário nos últimos anos, após o chamado “caos aéreo”. Passageiros dormindo nos aeroportos, sem qualquer assistência das companhias, atrasos, cancelamentos demonstraram a real necessidade de se aplicar a lei unida ao fato concreto, oportunizando a efetiva proteção jurídica.

A jurisprudência corrobora o entendimento anterior: no voto da juíza Lílian Romero, no acórdão 0157216-3, é sustentada a prevalência do CDC sobre a legislação especial, qual seja, a Convenção de Varsóvia:

Ao contrário da tese sustentada pela companhia aérea, mesmo em se tratando de viagem internacional, a responsabilidade da transportadora rege-se pelo Código de Defesa do Consumidor (que prevê a indenização integral dos danos materiais sofridos pelo consumidor) e não a Convenção de Varsóvia, que prevê a indenização tarifada.<sup>56</sup>

---

<sup>54</sup> TASP – Ap. 5959519. Rel. Joaquim Garcia. J. 22/03/95. In: ALMEIDA, José Gabriel Assis de. *Ibidem*, p. 29.

<sup>55</sup> TJSP – Ap. 986. Rel. Sá Duarte. J. 25/08/98. In: ALMEIDA, José Gabriel Assis de. *Ibidem*, p. 28.

<sup>56</sup> TJPR - 5ª Câmara Cível - AC 0157216-3 - Londrina - Rel.: Juíza Conv. Lílian Romero - J. 11/06/2007.

Igual orientação provém do Tribunal de Justiça de São Paulo. No inteiro teor do acórdão nº 0157216-3, o relator Tércio Negrato esclarece:

com o advento do Código de Defesa do Consumidor, o fornecedor do serviço deve responder objetivamente, independente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores, decorrentes de defeito na prestação do serviço. Esclareça-se ainda, que com o advento do Código de Defesa do Consumidor, restou parcialmente revogado o Código Brasileiro da Aeronáutica. Da mesma maneira, é inaplicável a indenização tarifada pela Convenção de Varsóvia.<sup>57</sup>

Ainda, a legislação especial não cuida de todas as situações existentes na vigência do contrato de transporte aéreo, a ponto de Antonio Benjamin defender a inexistência de antinomia entre os diplomas jurídicos:

A convenção de Varsóvia e o Código Brasileiro da Aeronáutica não cuidam do controle das práticas (*overbooking*, p.ex) e cláusulas abusivas, da publicidade enganosa e abusiva, e da cobrança de dívidas, inexistindo, portanto, antinomia entre aqueles e o Código de Defesa do Consumidor. Aplica-se, pois, este em todas as hipóteses em que tais patologias se manifestem no transporte aéreo.<sup>58</sup>

Desta forma, penetra-se então no campo da responsabilidade civil e das conseqüências jurídicas dos contratos de prestação de serviço de companhia aérea.

---

<sup>57</sup> TJSP – 17ª C. de Direito Privado – AP. 7251085300 – São Paulo. Rel. Tércio Negrato. J. 28/07/2008.

<sup>58</sup> BENJAMIN, Antonio Herman V. **O transporte aéreo e o Código de Defesa do Consumidor**. p. 44.

### CAPÍTULO III – TRANSPORTE AÉREO E RESPONSABILIDADE CIVIL – ANÁLISE DE PROBLEMAS TÍPICOS.

Segundo Antônio Benjamin,

A indústria [aeronáutica] surgiu sob um clima original de aventura, de insegurança geral e tecnológica, de sofisticação, de aparência supérflua e elitista. Tudo isso bastava para explicar suficientemente a existência de mecanismos exoneratórios ou limitativos de responsabilidade civil. Pesava, em particular, a percepção nascente do serviço como beneficiando um número pequeno de privilegiados, admiradores da novidade, mais ainda quando acoplada ao perigo. Qualquer fechamento dos mecanismos jurisdicionais asseguradores da plena reparação não traria consigo efeitos anti-distributivos, posto que limitado no plano subjetivo, a uma casta diminuta de usuários.<sup>59</sup>

No entanto, frente à imensa evolução ocorrida no transporte aéreo nos últimos 100 anos, com o aumento do risco e das situações de dano, a responsabilidade civil das companhias aéreas é tema de grande importância, pois acaba por decorrer da interpretação do contrato de transporte conjuntamente com o ordenamento jurídico e suas transformações.

A noção de responsabilidade no sistema jurídico brasileiro nasce, a priori, de um ato ilícito, devido a uma conduta do agente (danosa, culposa ou independente de culpa, originária do risco da atividade), que origina dano, criando um nexo de causalidade entre o ato e o resultado, gerando a obrigação de reparar, seja in natura, seja através de montante pecuniário.

O dano pode ser material, moral ou ambos, (configurando a violação de um direito de personalidade), o dano material em si mesmo e também lucros cessantes.

No caso em estudo, a natureza da norma jurídica é contratual: do não cumprimento de cláusula, nasce a obrigação de indenizar, em uma função de

---

<sup>59</sup> BENJAMIN, Antonio Herman V. **O transporte aéreo e o Código de Defesa do Consumidor.** p. 37.



repreensão social – punitiva do ofensor, compensatória do dano à vítima e de desmotivação social da conduta lesiva.

O contrato de prestação de serviço de companhia aérea é composto não somente pelo transporte da pessoa, como também pelo transporte de sua bagagem. As obrigações de segurança e incolumidade estão implícitas então são estendidas à bagagem do passageiro, que não deve ser danificada, perdida, avariada ou entregue ao destinatário com atraso. Senão, nasce também a obrigação de indenizar, pois a pessoa foi lesada em sua esfera material e quiçá moral, dependendo do conteúdo das malas e do período pela qual o passageiro permaneceu sem as mesmas.

Neste capítulo, serão tratados os problemas mais freqüentes envolvendo a questão da responsabilidade civil e o contrato de companhia aérea, quais sejam, o *overbooking*, a perda e danificação de bagagens e o atraso no horário dos vôos, bem como os seus cancelamentos.

### 3.1 *Overbooking*

O *overbooking* ocorre quando determinado vôo não detém assentos disponíveis para todos os passageiros que efetuaram a compra da passagem. Os fundamentos do *overbooking* podem ser encontrados em questões de custo e do próprio comportamento humano. Segundo André Cavalcanti,

historicamente, muitos passageiros, principalmente viajantes a negócios, comprando bilhetes de passagem com tarifa integral e sem restrições, não comparecem para o embarque nos vôos para os quais efetuaram reserva. Mudanças em suas programações pessoais implicam em adiamento, antecipação ou cancelamento de viagem, o que nem sempre é comunicado a tempo à empresa aérea. Tais passageiros são conhecidos como 'no show'.<sup>60</sup>

A Empresa então, com as estatísticas de não comparecimento, para que não haja perda de capital, vende novamente alguns bilhetes já vendidos, pois trabalha com a hipótese provável de que alguns compradores não

---

<sup>60</sup> CAVALCANTI, André Uchoa. **Responsabilidade Civil do Transportador Aéreo: tratados internacionais, leis especiais e código de defesa do consumidor**. Rio de Janeiro: Renovar, 2002. p. 149.

comparecerão para o embarque. Claro, a sobrevenda pode resultar na situação em que o usuário, com passagem paga, tenha o embarque negado, pela indisponibilidade de assentos no avião.

O *no show* aparece regulado apenas no contrato da GOL, in verbis:

No show: o não comparecimento ao check-in em tempo hábil para o embarque, será penalizado com multa de R\$80,00, acrescido de eventuais diferenças tarifárias, se houver, tanto por motivo de aumento de preços, como por indisponibilidade da mesma classe tarifária no voo desejado. Os trechos reservados, subseqüentes ao trecho não usado, serão imediatamente cancelados, estando o passageiro sujeito a eventuais diferenças tarifárias, quando da sua remarcação. Para reembolso, será cobrada taxa administrativa, além da multa de *no show*. Nos vôos entre SDU e CGH (*aerportos de Santos Dumont – Rio de Janeiro – e Congonhas – São Paulo*) não haverá taxa de reutilização, nem cancelamento de trechos subseqüentes, mas apenas aplicam-se as diferenças tarifárias, se houver. Após o *no show*, remarcação ou solicitação de reembolso só poderão ser feitas através da Central de Vendas ou Aeroportos, apenas em tarifas regulares, em até um ano da data do voo.<sup>61</sup>

A prática de sobrevenda de passagens é, então, perigosa para a própria companhia, pois ao passo em que tenta a diminuição de prejuízos, pode acarretar danos diversos aos passageiros. Discutível aqui a aplicação da multa, pois se o próprio *no show* é uma das causas do *overbooking*, o cliente está respondendo, em última análise, por prática irresponsável da empresa.

Diz-se que o *no show* é uma das causas, mas não a única, para o *overbooking*. Pode ocorrer de haver a necessidade de troca da aeronave, por um problema qualquer, e o avião disponível para reposição possuir menos lugares que o predecessor.

Não resta dúvida de que a empresa aérea deve ser punida, pois a prática enseja dano moral, devido a um distúrbio fora das expectativas normais do passageiro, que ultrapassam os dissabores do cotidiano. O arbitramento da indenização deve ser calculado com base no Código de Defesa do Consumidor, muito embora haja cláusulas na legislação especial que possam ser aplicadas (artigos 230 e 231 do Código Brasileiro da Aeronáutica e artigos 19 e 22 da Convenção de Varsóvia, que tratam das penalidades impostas nos casos em

---

<sup>61</sup> ANEXO II – Contrato de transporte aéreo – GOL.

que há atraso no embarque do passageiro em mais de quatro horas ou interrupção de vôo).

Neste sentido, a jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça, em voto do Ministro Castro Filho, pontua que a Convenção de Varsóvia deve servir como mero parâmetro, não sendo de observância obrigatória após a edição do Código de Defesa do Consumidor. Portanto, não merece acolhimento o pedido da VARIG – Viação Aérea Rio-Grandense de minoração da indenização concedida em 1º grau ao autor, de R\$ 8.000,00 para 332 DES (depósitos especiais de saque) em razão de dano moral sofrido em permanecer dois dias a mais fora do território nacional.<sup>62</sup>

O posicionamento do Tribunal revela não somente que o *overbooking* deve ser punido, como também o diploma legislativo a ser utilizado como base é o Código de Defesa do Consumidor. Assim, todas as despesas do passageiro com hospedagem, alimentação, transporte, enquanto espera o próximo vôo da companhia para o destino desejado devem ser ressarcidas pela empresa. No entanto, ainda é possível se recorrer ao judiciário, para buscar indenização de outros danos (na maior parte das vezes, danos morais).

Outra possibilidade é a de o consumidor efetuar acordo com o transportador, como o fornecimento de milhagens da própria companhia, embora tal prática não alcance, muitas vezes, o valor que seria obtido em juízo. De qualquer forma, fato que não pode acontecer é o de as companhias não serem responsabilizadas, de forma alguma, pelos danos causados ao consumidor.

Os tribunais brasileiros seguem esta orientação, de buscar a indenização do passageiro de forma mais abrangente possível.

O desembargador Francisco de Oliveira, do Tribunal de Justiça do Paraná, deixa claro que o contrato de prestação de serviço de companhia aérea se trata de relação de consumo, portanto passível de ser regrada pelo CDC. Ressalta ainda que, mesmo que lhe fosse aplicável a legislação especial – no caso, o Código Brasileiro da Aeronáutica – não haveria impedimento para a postulação de valores a título de responsabilidade civil:

---

<sup>62</sup> STJ. 3ª T. AgRg 2004/0019803-0/ RJ. Rel. Min. Castro Filho. J. 16/12/2004.

Aliás, as disposições do Código Brasileiro de Aeronáutica (Lei nº 7656/86), não têm o condão de elidir a responsabilidade civil do transportador, como bem dispõe o artigo 231, de citado codex. In verbis:

'Art. 231 - Quando o transporte sofrer interrupção ou atraso em aeroporto de escala por período superior a quatro horas, qualquer que seja o motivo, o passageiro poderá optar pelo endosso do bilhete de passagem ou pela imediata devolução do preço.

Parágrafo único. Todas as despesas decorrentes da interrupção ou atraso da viagem, inclusive transporte de qualquer espécie, alimentação e hospedagem, correrão por conta do transportador contratual, sem prejuízo da responsabilidade civil.'

Portanto, se de um lado a empresa apelante adotou imediatamente todas as providências que lhe competia para minimizar os prejuízos do apelado, ofertando-lhe recolocação em vôos posteriores, não fez nada mais do que aquilo que é determinado pelo Código Brasileiro de Aeronáutica, fato que não impede sua responsabilização civil.

O acórdão demonstra, ainda, a concepção de que o *overbooking* é prática danosa, devendo ser punido:

Aliás, importante frisar que a prática do *overbooking* é expediente altamente reprovável, pois a venda de passagens aéreas acima da capacidade da aeronave, revela-se como manifesto engodo ao passageiro que adquire o bilhete aéreo em data, horário e destinos certos para, ao final, não receber a contraprestação em face do anteriormente ajustado. Na mesma linha, não interessam ao passageiro as manobras utilizadas pela companhia aérea para lotar o avião, mas sim o cumprimento do contrato de transporte aéreo firmado, cuja quebra implica reparação pelo prejuízo extrapatrimonial causado.<sup>63</sup>

Outro acórdão, provindo do Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul, há que se fazer umas ressalva quanto ao arbitramento do dano moral no *overbooking*. Assinala o eminente relator que os danos morais sejam corrigidos a partir do momento em que foram arbitrados,

uma vez que a indenização por dano moral trata-se de indenização compensatória e não reparatória, sendo inaplicável a disposição contida pela Súmula nº 43 do STJ.

Nesse sentido, a orientação do STJ:

Dano moral. Valor. Correção monetária. Precedentes. 1. A indenização por danos morais não pode ser fixada em valor

<sup>63</sup> TJPR. 9ª C.Cível. AC 0433783-3. Curitiba. Rel.: Juiz Conv. Francisco Eduardo Gonzaga de Oliveira, J. 13/12/2007.

exorbitante, fora da realidade dos autos, assim considerada uma indenização de cem vezes o valor da somatória dos cheques, em caso de inscrição do nome do autor em cadastros negativos em decorrência de débitos indevidos em sua conta-corrente, fora dos lindes traçados pela jurisprudência da Corte. 2. O termo inicial da correção monetária do valor do dano moral é a data em que for fixado. 3. Recurso especial conhecido e provido. (Resp 376900 / SP, Terceira Turma. Relator: Ministro Carlos Alberto Menezes Direito, julgado em 02/05/2002).<sup>64</sup>

Assim, considera-se que a recorrente – TAM Linhas Aéreas – detém razão, e embora a autora deva ser indenizada pelos danos materiais e morais provindos de *overbooking*, tal atitude deve ser tomada com parcimônia, atentando-se para que não ocorra enriquecimento ilícito.

No Rio de Janeiro, a justiça entende pela responsabilização da companhia aérea em caso de *overbooking*, como foi bem colocado pela relatora Elisabete Filizzola, no julgado de nº 2008.001.35060: o fato de este ser um risco inerente ao serviço, caracterizado como um caso fortuito interno e, portanto, não há a exoneração da responsabilidade do transportador:

Pode-se afirmar que o cancelamento do voo se deu por um fortuito interno, que se relaciona com os riscos da atividade desenvolvida pelo transportador aéreo e, por essa razão, não o exonera do dever de indenizar.<sup>65</sup>

Interessante contrastar o último julgado, do TJRJ, e os excertos do acórdão proveniente do Tribunal do estado do Paraná, pois ambos consideram existente a responsabilidade do transportador no caso de *overbooking*; no entanto, apenas o relator paranaense refere-se à referida prática como atividade ilícita, sendo que a desembargadora fluminense optou por caracterizar o *overbooking* como fato oriundo dos riscos suportados pelo transportador aéreo.

Há um termo de compromisso, firmado pela ANAC (antigo DAC) e as empresas de transporte aéreo em setembro de 2000, com o intuito de uniformizar as atitudes a ser tomadas pelas companhias e estabelecimento de

---

<sup>64</sup> TJRS. 1ª Câm Cível. Ap. 71001690841. Porto Alegre. Rel. João Pedro Cavalli Junior, J. 28/08/2008.

<sup>65</sup> TJRJ. 2ª Câm Civ. Ap. 2008.001.35060. Rio de Janeiro. Rel. Elisabete Filizzola, J. 03/07/2008.

regras para compensação em situações de *overbooking*. Dentre as cláusulas, destaca-se a terceira, que estipula o mínimo valor para indenização (de 105 DES – Direitos Especiais de Saque), mas não aponta um teto máximo. Ainda, a subcláusula segunda, do artigo terceiro<sup>66</sup> e a cláusula oitava<sup>67</sup>, são relevantes, trazendo maior impacto ao ordenamento. Tais disposições mostram claramente a postura das companhias em relação ao *overbooking*, uma vez que há o reconhecimento de que não deve haver um teto máximo para indenização, ao contrário do que reputam a Convenção de Varsóvia e o CBA – ou seja, consideram o estudo do caso concreto para a fixação do valor da indenização. Ainda, estabelecem o dever de informar aos consumidores sobre as possibilidades de compensação e o dever de assistência, como forma de minimizar os transtornos trazidos pelo *overbooking*. No entanto, como pode se depreender dos julgados, infelizmente, o referido termo de compromisso não é cumprido pelas empresas, não restando outra alternativa aos passageiros, a não ser recorrer ao Judiciário.

### 3.2. Bagagem

A responsabilidade da empresa de transporte aéreo não se restringe ao transporte do passageiro, bem como também da sua bagagem, que deve ser transportada de modo seguro e sem atrasos. O vocábulo bagagem aqui se refere ao conteúdo tanto despachado no check-in, tanto àquele que o passageiro carrega consigo no avião (as bagagens de mão, como são chamados).

A responsabilidade civil da companhia aérea envolvendo as bagagens estende-se não somente ao extravio, mas também à destruição, à avaria e mesmo ao atraso na entrega da mala ao destinatário.

Em legislação especial, é encontrada regulamentação sobre o tema, na Convenção de Varsóvia e no Código Brasileiro da Aeronáutica. A convenção

---

<sup>66</sup> Os transportes aéreos deverão, obrigatoriamente, informar aos passageiros as modalidades de compensação, até mesmo a opção de recebimento em numerário.

<sup>67</sup> Correrão por conta do transportador as despesas com alimentação, transporte para o aeroporto, hospedagem e telefonemas em número razoável, não incluídas no valor da compensação, vedado ao passageiro pleitear o seu recebimento em dinheiro ou o seu reembolso daquelas que eventualmente realizar diretamente.

internacional ressalta os deveres de transporte com pontualidade e incolumidade, em seu artigo 17, segundo o qual o transportador é responsável pelo dano causado em caso de destruição, perda ou avaria da bagagem registrada, no caso em que a destruição, perda ou avaria haja ocorrido a bordo da aeronave ou durante qualquer período em que a bagagem registrada se encontre sob a custódia do transportador. Não obstante, o transportador não será responsável na medida em que o dano se deva à natureza, a um defeito ou a um vício próprio da bagagem. No caso da bagagem não registrada, incluindo os objetos pessoais, o transportador é responsável, se o dano se deve a sua culpa ou a de seus prepostos; em seu artigo 18, a convenção deixa clara que a responsabilidade da companhia aérea permanece, ainda, nos casos em que ocorre outro tipo de transporte qualquer na vigência do contrato de prestação de serviço aéreo, e o dano se dá nesta outra opção de transporte:

O período do transporte aéreo não abrange qualquer transporte terrestre, marítimo ou por águas interiores, efetuado fora de um aeroporto. Todavia, quando dito transporte se efetue durante a execução de um contrato de transporte aéreo, para o carregamento, a entrega ou o transbordo, todo dano se presumirá, salvo prova em contrário, como resultante de um fato ocorrido durante o transporte aéreo. Quando um transportador, sem o consentimento do expedidor, substitui total ou parcialmente o transporte previsto no acordo entre as duas partes como transporte aéreo por outra modalidade de transporte, o transporte efetuado por outro modo se considerará compreendido no período de transporte aéreo.

O artigo 19 expõe especificamente sobre o atraso, aduzindo que o transportador é responsável pelo dano ocasionado por atrasos no transporte aéreo de passageiros, bagagem ou carga. Não obstante, o transportador não será responsável pelo dano ocasionado por atraso se prova que ele e seus prepostos adotaram todas as medidas que eram razoavelmente necessárias para evitar o dano ou que lhes foi impossível, a um e a outros, adotar tais medidas.

Neste patamar é fatal que se lembre que, segundo o Código de Defesa do Consumidor, a responsabilidade civil do transportador aéreo é

objetiva; ou seja, o mesmo arcará com os danos causados à bagagem, independente de ter empregado todas as medidas de cuidado e diligência.

Outra crítica a ser feita à Convenção de Varsóvia reside no que expõe seu artigo 22:

No transporte de bagagem, a responsabilidade do transportador em caso de destruição, perda, avaria ou atraso se limita a 1.000 Direitos Especiais de Saque por passageiro, a menos que o passageiro haja feito ao transportador, ao entregar-lhe a bagagem registrada, uma declaração especial de valor da entrega desta no lugar de destino, e tenha pago uma quantia suplementar, se for cabível. Neste caso, o transportador estará obrigado a pagar uma soma que não excederá o valor declarado, a menos que prove que este valor é superior ao valor real da entrega no lugar de destino

A limitação da indenização não encontra compatibilidade no sistema brasileiro, de restituição integral dos danos. Portanto, independente de declaração do valor do conteúdo das malas, a indenização deve ser realizada dentro de limite considerado plausível dentro dos acontecimentos de cada caso concreto, com parcimônia e ponderação. Ainda, como bem ressalta José Gabriel Assis de Almeida,

o extravio é indenizado à razão de cerca de US\$ 20,00 por quilo de bagagem extraviada. Isto corresponde a US\$ 400,00 pela bagagem de um passageiro normal. Ora, esta soma é manifestamente insuficiente para a efetiva reparação do dano. Daí que o natural seja o surgimento da lide.<sup>68</sup>

O Código Brasileiro da Aeronáutica regula a matéria de forma mais sucinta, em seu artigo 260<sup>69</sup>. Além disso, sobre a utilização de outros meios de

---

<sup>68</sup> ALMEIDA, José Gabriel Assis de. **Jurisprudência Brasileira sobre Transporte Aéreo**, p. 420.

<sup>69</sup> A responsabilidade do transportador por dano, conseqüente da destruição, perda ou avaria da bagagem despachada ou conservada em mãos do passageiro, ocorrida durante a execução do contrato de transporte aéreo, limita-se ao valor correspondente a 150 (cento e cinquenta) Obrigações do Tesouro Nacional (OTN), por ocasião do pagamento, em relação a cada passageiro.



transporte enquanto o contrato de transporte aéreo é vigente, o CBA segue as mesmas linhas da Convenção de Varsóvia, nos seus artigos 263 a 266.

Nos contratos de prestação de serviço de transporte aéreo utilizados para análise – Webjet, GOL e TAM – apenas o contrato da Webjet aponta como deve proceder o consumidor no caso de dano à bagagem “*A bagagem registrada ser entregue ao portador da nota de bagagem. No caso de danos à bagagem transportada, dever ser feita reclamação por escrito ao transportador imediatamente após a descoberta dos e, o mais tardar, dentro de 7 dias do recebimento*”<sup>70</sup>. Os termos e condições da GOL e da TAM silenciam quanto a atitude que o passageiro deve tomar em casos de avaria, perda, destruição, atraso na entrega da bagagem. A GOL refere-se às bagagens apenas quando se refere à quantidade permitida por passagem comprada.

São insuficientes os contratos e mesmo a legislação especial ao tratar do tema, uma vez que tais dissabores relacionados às bagagens são razoavelmente comuns. A ANAC faz algumas recomendações para aquele que teve sua mala extraviada ou danificada:

Caso ocorra extravio ou avaria em sua bagagem, o passageiro deve seguir os seguintes passos: 1. Procurar a empresa aérea ainda na sala de desembarque e preencher o Registro de Irregularidade de Bagagem – RIB. É necessária a apresentação do *ticket* da bagagem, pois ele é a prova do contrato de transporte de bagagem. No caso de avaria à bagagem, o passageiro deverá procurar de imediato a empresa aérea para relatar o fato, pois o recebimento da bagagem sem protesto faz presumir o seu bom estado. 2. Se a empresa aérea se recusar a preencher o Relatório de Irregularidade de Bagagem – RIB, o passageiro deverá reclamar oficialmente junto à ANAC. A bagagem poderá permanecer na condição de extraviada por um período máximo de 30 dias. Após esse período, a empresa deverá proceder à devida indenização ao passageiro. Quando a bagagem extraviada for encontrada pela companhia aérea, ela deverá restituí-la ao usuário no local de origem ou de destino do passageiro, de acordo com o endereço fornecido.<sup>71</sup>

---

<sup>70</sup> ANEXO I – Contrato de transporte aéreo – Webjet.

<sup>71</sup> ANAC. **O que fazer em caso de extravio de bagagem.** Disponível em: <http://www.anac.gov.br/passageiro/extravioBagagem.asp>. Acesso em 07/09/08.

Assinala-se o longo período – 30 dias – considerado pela ANAC como o período de tempo no qual o passageiro se obriga a esperar pela entrega de sua bagagem, sendo que na maioria dos casos (passeios de férias, viagens a negócios), não é possível a espera, sem que tenha ocorrido dano.

Não obstante o claro dano material surgido com a situação – pelo valor da mala em si e do continente nela -, em muitos casos surge também o dano moral. A dificuldade para a fixação do valor indenizatório é imensa, pois não obstante a já problemática condenação em pecúnia de danos morais, surge ainda a questão da prova do dano material, especialmente quando não há a declaração do valor dos bens transportados – e, quando ela existe, pode ser contestada pela empresa, pois a prova não é viável.

Os consumidores acabam por recorrer ao Judiciário, na busca de justiça para o ressarcimento do dano sofrido.

Segundo Fernando Noronha, o *leading case* da matéria, referente à utilização da legislação mais apropriada, é o recurso extraordinário 172.720-9/RJ, datado de 06/02/1996. O caso versa sobre bagagem extraviada em viagem aérea internacional, sendo que a mala foi restituída ao passageiro apenas quando do seu retorno ao Rio de Janeiro. O doutrinador afirma que,

Segundo a Alta Corte, mesmo no transporte internacional os danos extrapatrimoniais estão excluídos dos tetos indenizatórios. Se a Convenção de Varsóvia não pudesse ser entendida nesse sentido, argumentou-se, haveria conflito com o disposto na própria Constituição Federal, quando esta manda reparar os danos morais (em sentido amplo, ou extrapatrimoniais). Tal conflito sempre teria de ser resolvido pela prevalência da norma constitucional, dado que, conforme posição anteriormente firmada pelo STF, as convenções internacionais só prevalecem sobre leis ordinárias.<sup>72</sup>

Continua o autor, sobre a evolução jurisprudencial desta linha, ressaltando que

---

<sup>72</sup> NORONHA, Fernando. **A responsabilidade civil do transportador aéreo por danos a pessoas, bagagens e cargas (caso recente da criação jurisprudencial de direito)**. p. 175.

essa corrente experimentou um processo de progressivo crescimento nos Tribunais de Justiça de diversos estados, mas só ganhou verdadeiro destaque nacional quando foi acolhida pela 3ª T. do STJ, em acórdão de 04/04/2000 (Resp 169.000/RJ) [...]. Editada lei específica em atenção à Constituição (art. 5º, XXXII), destinada a tutelar os direitos do consumidor, e mostrando-se irrecusável a existência da relação de consumo, suas disposições devem prevalecer [...]. Havendo antinomia, o previsto em tratado perde a eficácia, prevalecendo lei interna posterior que se revela com ele incompatível.<sup>73</sup>

Portanto, perfeitamente coerente com as disposições dos Tribunais Superiores a decisão do Tribunal de Justiça do Paraná que demonstra o afastamento da indenização tarifada da Convenção de Varsóvia, ao passo em que a desembargadora Lílian Romero, da 5ª Câmara Cível, afirma que

afastada a tarifação prevista na Convenção de Varsóvia e reconhecido que o dever de indenizar deve ser integral, deve ser dado provimento ao recurso adesivo interposto pelo passageiro-apelante para o fim de condenar a companhia aérea a ressarcir-lhe o valor dos bens que, segundo a inicial, estavam contidos na mala extraviada. Considerando, todavia, que não há prova do valor de tais bens, apenas estimados pelo passageiro-apelante, deverão eles ser liquidados por arbitramento, oportunamente.<sup>74</sup>

Do mesmo entendimento, coaduna o desembargador do TJ/SP, Ronnie Herbert Barros Soares, que afirma:

é princípio basilar de nossa Constituição Federal a indenização integral do dano material e moral com o que se coaduna, como não poderia deixar de ser, o Código Civil de 2002. Indenizar etimologicamente quer dizer tornar indene, ou seja, íntegro, retornar as coisas no status quo. Com essa finalidade não é compatível a limitação à reparação imposta pelo pacto de Varsóvia.<sup>75</sup>

---

<sup>73</sup> NORONHA, Fernando. *Ibidem*, p. 176.

<sup>74</sup> TJPR. 5ª Câmara Cível. AC 0159940-2. Apucarana. Rel.: Juíza Conv. Lílian Romero. J. 07/03/2006.

<sup>75</sup> TJSP. 2ª Câmara Cível. Rec.In. 662. Jaguariúna. Rel. Ronnie Herbert Barros Soares. J. 07/04/2008.

Acórdão emanado do Tribunal do Rio Grande do Sul aponta que, mesmo com a devolução de bagagem ainda na viagem, os danos devem ser ressarcidos, também na esfera moral (contrariando a disposição da ANAC referente aos “30 dias”):

Ressalte-se que se tratava de uma viagem internacional, onde a autora e seu esposo passariam mais de um mês de férias no exterior, tendo a autora restado privada de seus bens pessoais por quase todo o tempo em que estivera no exterior, recebendo seus pertences seis antes de retornar ao Brasil. Desta forma, ainda que a bagagem da autora tenha sido localizada, são evidentes os prejuízos materiais e morais sofridos, uma vez que, chegando a um país estranho, deparou-se com a ausência de todos os seus pertences, necessitando adquirir roupas para que pudesse ao menos freqüentar os eventos programados para a viagem.<sup>76</sup>

A desembargadora Edite Bringel Olinda Alencar, em julgado de novembro de 2006, proferido no Tribunal de Justiça do estado do Ceará, bem expõe a questão dos danos morais envolvida no extravio de bagagem:

Em relação à ocorrência do dano moral, resultou claramente demonstrada a sua existência, sendo devida, conseqüentemente, justa indenização visando a minimizar os seus efeitos. Configurado o dano, portanto, resta aferir o importe indenizatório. A questão da liquidação do dano moral em nosso sistema indenizatório é tormentosa, uma vez que cabe ao juiz, no caso concreto, sopesar os limites do dano, de modo a operar uma indenização que seja ao mesmo tempo punitiva e lenitiva. Contudo, a doutrina e a jurisprudência têm traçado limites a esta indenização, residentes na aplicação do Princípio da Razoabilidade e Proporcionalidade, no sentido de que o quantum debeatatur não implique em valor irrisório, nem em enriquecimento ilícito. No caso dos autos, baseado nos parâmetros suso delineados, entendo que o valor da condenação por danos morais fixado pela decisão recorrida em R\$ 3.000,00 (três mil reais) é razoável para reparar os constrangimentos decorrentes dos fatos narrados na inicial, e confessados na contestação, não merecendo reforma o julgado.<sup>77</sup>

---

<sup>76</sup> TJRS. 3ª Cam. Civ. Rec Cív. 71001686914. Porto Alegre. Rel. Eugênio Facchini Neto. J. 26/08/2008.

<sup>77</sup> TJCE. 3ª Cam. Civ. Ap. 2005.0001.3420-3/0. Rel. Edite Bringel Olinda Alencar. J. 06/11/2006.

Finalmente, coloca-se a orientação do Superior Tribunal de Justiça quanto ao extravio de bagagem, nos termos do voto do Ministro Aldir Passarinho Junior

O entendimento hoje assente no Superior Tribunal de Justiça é no sentido de que após o advento do Código de Defesa do Consumidor, não mais prevalece a Convenção de Varsóvia, no que tange à tarifação indenizatória, pela perda de mercadorias e/ou bagagens perdidas no trajeto [...]. Quanto ao valor da indenização, tampouco assiste razão à agravante, tendo em conta que esta Corte somente interfere nos montantes fixados pelos Tribunais de origem se estes se mostrarem exorbitantes ou irrisórios.<sup>78</sup>

Desta forma, em uma leitura em conjunto de doutrina e jurisprudência, tem-se que o diploma legislativo mais adequado para se tratar de extravio, atraso ou dano em relação à bagagem, enquanto componente do contrato de prestação de serviço de transporte aéreo, é o Código de Defesa do Consumidor, em uma análise nas linhas da Constituição Federal, buscando-se uma indenização justa e impedindo-se o enriquecimento ilícito.

### **3.3 Atrasos e cancelamentos de vôos.**

Atrasos e cancelamentos de vôos sempre foi tema discutido na aviação civil, pois este meio de transporte está sujeito a esses percalços, por inúmeros motivos. No entanto, nos últimos anos, foi assunto de extrema relevância, devido ao caos que tomou conta dos aeroportos brasileiros, deixando milhares de pessoas à margem de uma solução que não surgiu com a imediatidade necessária. Quando há atraso na partida do vôo contratado, o passageiro pode sofrer inúmeros prejuízos, tanto de ordem material quanto moral, uma vez que estará sujeito a perder compromissos, a incorrer em novas despesas de alimentação e estadia, bem como a suportar a angustiante espera pelo embarque. Segundo o ordenamento jurídico pátrio, os danos suportados deverão ser reparados. É princípio de direito que os contratos devam ser respeitados e que a ninguém é dado o direito de ferir a dignidade da pessoa<sup>79</sup>.

---

<sup>78</sup> STJ. 4ª T. Ag. Rg. 2007/0226735-4. Rio de Janeiro. Rel. Min. Aldir Passarinho Junior. J. 10/06/2008.

A Convenção de Varsóvia não se estende ao trabalhar o tópico, traz apenas em seu artigo 19 que o transportador é responsável por atrasos, mas o exime de responsabilidade pelo dano originado por atraso, se restar provado que a companhia e seus prepostos atuaram com a diligência necessária para evitá-lo.

Na há necessidade de se comprovar que o artigo peca ao colocar a responsabilidade do transportador como subjetiva, pois nos itens anteriores já foi provada a responsabilidade objetiva da companhia aérea por defeito na prestação do serviço, por força da aplicação do Código de Defesa do Consumidor.

O Código Brasileiro da Aeronáutica trata da questão com um pouco mais de afinco, nos seus artigos 229, 230 e 231, embora não esgote o assunto.

Segundo a legislação especial brasileira, o passageiro tem direito ao reembolso do valor pago, caso a empresa aérea venha a cancelar a viagem. Tal disposição, no artigo 229, busca o ressarcimento pelo serviço não prestado. Todavia, não coloca em que momento deve se dar o cancelamento do vôo, vale dizer, em qual momento e sob que condições o passageiro deve ter reembolsado apenas o valor pago pela viagem, sem que este enseje qualquer tipo de indenização; não se duvida que o cancelamento do vôo pode trazer conseqüências distintas, dependendo de quando ele ocorre.

Com certeza, um vôo cancelado com a antecedência de meses não traz tantos aborrecimentos (se é que traz algum), quanto um vôo cancelado após a espera de horas já no saguão do aeroporto. Portanto, são várias as situações que podem ser enquadradas no artigo 229 do CBA e este, por certo, é insuficiente para solucionar todas elas.

Referentemente aos atrasos, os artigos 230 e 231 tomam como referência o período de quatro horas para que a companhia adote uma postura quanto aos passageiros. O artigo 230, in verbis,

Em caso de atraso na partida por mais de quatro horas, o transportador providenciará o embarque do passageiro, em vôo que ofereça serviço equivalente para o mesmo destino, se

---

<sup>79</sup> FIGUEIREDO, Luiz Augusto Haddad. **Apagão aéreo**. Disponível em [http://www.ibedec.org.br/cons\\_ver\\_artigo.asp?id=28](http://www.ibedec.org.br/cons_ver_artigo.asp?id=28). Acesso em 11/09/08.

houver, ou restituirá, de imediato, se o passageiro preferir, o valor do bilhete de passagem.

Na mesma linha, o artigo 231 diz que o passageiro pode optar pelo endosso do bilhete ou restituição do pagamento, se houver interrupção ou atraso em aeroporto de escala por mais de quatro horas.

Primeiramente, há que se pontuar a escolha arbitrária do período de quatro horas, pois a espera por este tempo pode se tornar um tormento para o passageiro, se este for esperado em seu destino para compromisso inadiável; ainda, antes de as quatro horas serem concluídas, o passageiro pode arcar com gastos que não seriam despendidos, se ele estivesse em pleno vôo. Assim, defende-se que não se deve atentar para o estabelecimento do período de quatro horas, ou seja, que tal disposição não deve afetar os pedidos de indenização para possíveis danos que ocorram durante a espera para o vôo. Até mesmo porque, em casos de atrasos exorbitantes (por um tempo superior a quatro horas, que pode inclusive se arrastar por dias), a simples devolução do dinheiro pago pelo bilhete não supre, de forma alguma, as despesas e os danos ocorridos, especialmente em esfera moral.

O PROCON de São Paulo orienta os consumidores no sentido de, em casos de atrasos, o passageiro consiga reunir o maior número possível de provas, que podem ser *recibos de táxis, conta de telefone celular, notas fiscais ou comprovantes de compra, canhoto do ticket de passagem aérea etc*<sup>80</sup>. Reunidos os documentos, o consumidor deve fazer um pequeno histórico do acontecido e entregar ao PROCON, para que este órgão acompanhe a reclamação junto às companhias aéreas.

Outro órgão de defesa dos consumidores, a IDEC – Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor – dispõe em seu site de um modelo de ação para a busca de ressarcimentos, por cancelamentos e atrasos em vôos, de até vinte salários mínimos, nos Juizados Especiais Cíveis.<sup>81</sup>

---

<sup>80</sup> PROCON/SP. **Atrasos de vôo – PROCON/SP orienta consumidores prejudicados com atrasos de vôo.**

Disponível em: <http://www.procon.sp.gov.br/noticia.asp?id=331>. Acesso em 08/09/08.

<sup>81</sup> Modelo disponível no site da IDEC em: [http://www.idec.org.br/arquivos/modelo\\_JEC\\_voos.doc](http://www.idec.org.br/arquivos/modelo_JEC_voos.doc). Acesso em 08/09/08.

Assim, ressalta-se que não pode a parte hipossuficiente da relação jurídica ficar a mercê das companhias aéreas. Atrasos e cancelamentos interferem diretamente na dignidade humana do consumidor, ensejando indenização por danos morais e materiais, como gastos com alimentação, hospedagem e outros tipos de transporte (ônibus, táxis).

Novamente, o único dos contratos analisados que trata do tópico é o contrato de prestação de serviço de transporte aéreo da empresa Webjet. Exime a empresa de responsabilidade objetiva, pois em casos de força maior, mau tempo, necessidade, pane no equipamento, os horários estariam sujeitos a alteração. Ainda que conste tal cláusula, não se pode negar que o contrato de Webjet, juntamente com os contratos da TAM e da GOL são extremamente lacônicos ao tratar da matéria. Não apresentam nenhum caminho a ser seguido pelo cliente nos casos de cancelamento nem atraso, nem mesmo a qual setor da companhia a reclamação deveria ser feita.

A postura das empresas determina a procura dos consumidores pelo Judiciário, uma vez que os mesmos foram lesados patrimonialmente e, na maioria dos casos, lesados também na sua dignidade.

Excerto de julgado do TJ/PR demonstra que, ao contrário do que se afirma no contrato da empresa Webjet, a justificativa embasada na “manutenção ou pane” da aeronave não justifica atrasos:

No caso em apreço, é indisputável que houve o atraso em vôo internacional e a alegação de necessidade de manutenção da aeronave não foi evidenciada pela ré, na medida em que a contestação veio acompanhada única e exclusivamente pelo instrumento de procuração outorgado à ré por seus advogados. Não há como, agora, juntar-se qualquer prova neste sentido (art. 396, CPC). **Aliás, é bom se diga, manutenção da aeronave não justifica atraso, tampouco caracteriza-se como caso fortuito, valendo anotar que é dever de toda empresa aérea não só oferecer aos passageiros a aeronave perfeitamente revisada, sem qualquer perigo de acidente, antes de iniciar a viagem, como, também, para evitar atrasos, manter outras aeronaves de reserva nos locais de escala ou próximos a estes; ou quando não, ter convênio com outras companhias, visando substituições imediatas e vôos alternativos[...].** Em relação à inexistência de dano moral em razão da conduta da Apelante, **o argumento não ganha amparo, em vista de que o atraso de 19 horas suportado pelos Apelados não configura**



**mero transtorno da vida cotidiana. Não é razoável que um passageiro aguarde por tanto tempo para ser embarcado. Tal demora causa um desconforto grande, além da aflição e desgaste físico, todos experimentados pelos Apelados.** <sup>82</sup>  
(grifo nosso)

Segundo entendimento do Tribunal de Justiça de São Paulo, os danos provindos de atrasos e cancelamentos de vôos devem ser indenizados. No acórdão nº 7182374600, o apelante teve sua viagem atrasada em sete horas, devido a escalas inseridas durante o percurso pela companhia aérea, após a compra do bilhete, então sem qualquer tipo de interrupção da viagem. O relator desembargador Melo Colombi deixa clara a necessidade de se indenizar passageiro; afirma:

**E os problemas técnicos com uma das aeronaves, apontado como cláusula de descumprimento contratual, não podem ser, de forma alguma, equiparados a caso fortuito ou força maior, à falta de demonstração da manutenção antecipada e eficaz da máquina.** Os danos morais, em hipóteses como as dos autos, são presumíveis, dispensando, desse modo, produção probatória a respeito. Não se pode negar o abalo psicológico vivido pelos autores (dentre eles, uma criança de quatro anos): contrataram antecipadamente e, no último instante, foram surpreendidos com a notícia de chegada, tendo que desembarcar a si e aos seus pertences (que já se encontravam no departamento de carga); tiveram que, apressadamente, diligenciar junto a outras empresas, até conseguirem vôo que garantisse as reservas já efetuadas sob a pena de comprometerem toda viagem. Ora, tais fatos desbordam de meros aborrecimentos ou contrariedades da vida moderna, sendo, portanto, passíveis de indenização. <sup>83</sup>

Na mesma linha, decidiu o Tribunal de Justiça de Minas Gerais, quanto ao diploma aplicável à matéria, penalizando a empresa aérea também pelo dano moral ocorrido:

A relação existente entre o passageiro e a empresa de transporte aéreo encontra-se albergada pela Lei 8.078/90, com a incidência de suas normas e de seus princípios, com força

---

<sup>82</sup> TJPR. 10ª Cam. Cível. AC 0427654-0. Curitiba. Rel. Ronald Schulman. J. 23/08/2007.

<sup>83</sup> TJSP. 14ª Cam de Direito Privado. Ap. 7182374600. São Paulo. Rel. Melo Colombi. J. 30/07/2008.

obrigatória, uma vez que a preservação dos direitos dos consumidores acham-se diretamente ligados ao bem estar social e em virtude de o **Código de Defesa do Consumidor ter nascido de uma exigência constitucional, consoante artigos 5º, inciso XXXII e 170, inciso V, sendo, por isso, indiscutível a natureza de ordem pública de suas normas, bem como o seu caráter imperativo.** Em caso de atraso de vôo internacional, **o dano moral consubstancia-se na impossibilidade do passageiro chegar ao local previsto no horário determinado, preocupando a família que a aguarda, ao que se acresce o total desprezo da empresa aérea que após encaixar os passageiros em uma aeronave que vai sair dez horas após, deixa as consumidoras a mercê de toda a sorte, sem qualquer amparo nos diversos aeroportos pelos quais foram obrigadas a passar.** A fixação do dano moral decorrente de atraso em transporte aéreo não se sujeita à limitação prevista na Convenção de Varsóvia, posto que o Código de Defesa do Consumidor e a Constituição da República prevêem a indenização por dano moral sem qualquer restrição.<sup>84</sup> (grifo nosso).

Pelos excertos de julgados, pode-se perceber que *“hoje já é possível dizer que nesse domínio vigora uma regra obrigando à reparação integral de todos e quaisquer danos, sejam a pessoas ou coisas, que aconteçam dentro das relações de consumo”*.<sup>85</sup> A tendência é, de fato, para uma ampla indenização, inclusive, através de ações movidas por entidades, e não apenas individualmente.

Segundo informação colhida no *site* da ANDEP – Associação Nacional em Defesa dos Direitos dos Passageiros do Transporte Aéreo, são obrigadas a informar, por escrito, os atrasos em seus vôos, devido à ação movida pela OAB/RS. A Ação Coletiva de Consumo movida pela OAB/RS obriga as companhias aéreas – que operam no RS – a emitir declaração escrita aos advogados informando atrasos de vôos ocorridos em qualquer cidade brasileira. O documento servirá para que os profissionais inscritos na entidade tenham como comprovar os motivos de seus eventuais atrasos em audiências ou para cumprir prazos judiciais, por exemplo. A medida pode se estender a todos os consumidores que aderirem à ação e, se não for cumprida, poderá implicar multa diária e até mesmo, em casos extremos, levar a OAB a requerer a prisão

---

<sup>84</sup> TJMG. 1ª Cam. Cível. Ap. 391.803-8. Belo Horizonte. Rel. Teresa Cristina da Cunha Peixoto. J. 11/06/03.

<sup>85</sup> NORONHA, Fernando. **A responsabilidade civil do transportador aéreo por danos a pessoas, bagagens e cargas (caso recente da criação jurisprudencial de direito)**. p. 183.

dos responsáveis pela direção da companhia aérea por descumprimento de ordem judicial.<sup>86</sup>

Tal ação coletiva é uma tentativa de minimizar os percalços trazidos pelos atrasos, neste caso, para a classe profissional dos advogados, apenas um exemplo de que os cancelamentos e atrasos de vôo podem trazer inúmeros percalços, patrimoniais, extrapatrimoniais, pessoais, profissionais.

Desta forma, resta comprovada a utilização do Código de Defesa do Consumidor para regular a matéria, de forma a se buscar a restituição integral do dano, elidindo a responsabilidade subjetiva proclamada pela Convenção de Varsóvia e pelo Código Brasileiro da Aeronáutica e preservando as linhas constitucionais de promoção da dignidade da pessoa humana.

---

<sup>86</sup> ANDEP. **Aéreas estão obrigadas a informar, por escrito, atrasos em seus vôos.** Disponível em [http://www.andep.com.br/index.php?option=com\\_content&task=view&id=42&Itemid=8](http://www.andep.com.br/index.php?option=com_content&task=view&id=42&Itemid=8) Acesso em 11/09/08.

## CONCLUSÃO

Expostas as características do transporte aéreo, desde seu histórico até os dias atuais, a legislação atinente aos contratos de prestação de serviço e a posição jurisprudencial acerca do tema, é possível concluir este trabalho ressaltando os principais pontos atinentes à matéria.

Inicialmente, cabe pontuar a importância da Constituição Federal, pois esta traçou as linhas de atuação do Código de Defesa do Consumidor, promulgado dois anos após aquela. Diante de novos princípios, a jurisprudência encarregou-se de afastar as disposições em contrário (notadamente colocadas na Convenção de Varsóvia e no Código Brasileiro da Aeronáutica) e firmar a importância do CDC, sempre com o norte de preservação da dignidade da pessoa humana.

Assim, a interpretação dos contratos de prestação de serviço de companhia aérea é realizada de modo a proteger a parte hipossuficiente da relação, sem, no entanto, haver o desequilíbrio da relação contratual. O que ocorre é o alargamento da proteção do passageiro, dentro de uma ótica de responsabilidade objetiva das empresas e sem a tarifação da indenização sobre os danos.

O caso concreto é considerado, pois se reconhece que a legislação não é capaz de dar respostas satisfatórias às inúmeras situações que podem surgir, envolvendo o transporte aéreo, como por exemplo o *overbooking*.

Neste íterim, foram tratados os temas mais recorrentes no que diz respeito à responsabilidade civil: *overbooking*, perda de bagagens e atraso e cancelamentos de vôos. Problemas que ultrapassam o mero dissabor cotidiano, constituindo razão para que os consumidores recorram ao judiciário. Até mesmo porque os contratos das aéreas, sucintos quanto aos direitos dos passageiros,

não trazem maiores explicações sobre o modo em que se deve proceder em casos fora do esperado.

Quanto a esses contratos, foram analisados os termos e condições das duas maiores detentoras do mercado brasileiro – TAM e GOL – e de uma companhia menor – Webjet – e não foram encontradas diferenças relevantes de fato entre eles. Tal situação mostra que todos são contratos de adesão, cuja maior característica é a de as suas cláusulas serem postas unilateralmente, sem a possibilidade de argumentação da outra parte. Por si só, a situação já enseja a interpretação das cláusulas de forma favorável ao consumidor, a fim de proteção da parte hipossuficiente da relação jurídica. No entanto, esta medida ainda não é suficiente para que o passageiro tenha seus direitos assegurados.

É necessário o trabalho criador da jurisprudência, que vem sendo de importância extrema para que os direitos do consumidor sejam devidamente valorados. Em larga pesquisa das decisões dos Tribunais de Justiça de todo país, inclusive dos Tribunais Superiores, não foi encontrado um único acórdão recente que seguisse as disposições da Convenção de Varsóvia e do Código Brasileiro da Aeronáutica. Os desembargadores entendem, de forma geral, que se houve dano, tanto material quanto moral, este deve ser indenizado de forma mais ampla possível, mas dentro de um patamar razoável, qual seja, longe do enriquecimento ilícito. Não se concebe uma proteção desigual, com vistas a tornar a parte mais fraca desproporcionalmente mais forte. O que se busca é uma igualdade nas condições, que pode ser obtida através da ponderação de valores e do estudo de cada caso.

Não menos importante, a consideração do histórico da aviação comercial no Brasil, suas origens e desdobramentos até os dias atuais. Em um país de proporções continentais como é o Brasil, a aviação foi detentora de importante papel na integração do território. Impossível pensar no desenvolvimento dos dias atuais sem as aeronaves, que interligaram os pontos mais remotos não somente dentro do território nacional, mas também entre o Brasil e o mundo. Em tempos de globalização, a aviação é peça chave para a impulsão comercial e cultural, num intercâmbio de valores essenciais para que o país deixe o grupo de nações

emergentes e torne-se de vez criador de vários tipos de riqueza, ao invés de mero exportador de matéria-prima.

Neste objetivo, o governo brasileiro também tem o seu lugar, através da ANAC – Agência Nacional de Aviação Civil – que substituiu o antigo DAC, com vistas a maior aproximação entre o governo e as companhias aéreas. Desta forma, a agência reguladora visa uma maior atenção ao setor aéreo, pois a tarefa de controle da aviação passa das mãos da aeronáutica a uma agência reguladora única, responsável apenas por gerir tão importante segmento para o desenvolvimento nacional.

Desta forma, o cerne do presente estudo deu-se no contrato de prestação de serviços de companhia aérea, para então se irradiar em suas principais conseqüências e características. Por certo, o tema é demasiadamente amplo para ser tratado em sua exaustão; no entanto, foram considerados os principais temas atinentes à matéria, tanto em sua perspectiva histórica, quanto contratual e suas conseqüências práticas.

Sem dúvida, ainda há um longo caminho a ser percorrido no que diz respeito aos direitos do consumidor, mas a jurisprudência, norteadada pelos princípios constitucionais e constantes do CDC, já mostra ser possível que a proteção da parte mais fraca da relação seja dada de forma plena.

## REFERÊNCIAS

Agência Senado. *Criação da Agência de Aviação Civil recebe parecer favorável*. 04 de agosto de 2005. Disponível em: <http://www.senado.gov.br/agencia/verNoticia.aspx?codNoticia=48810>. Acesso em 04 maio 2008.

ALMEIDA, José Gabriel Assis de. **Jurisprudência Brasileira sobre Transporte Aéreo**. Rio de Janeiro: Renovar, 2000.

ANAC. **O que fazer em caso de extravio de bagagem**. Disponível em: <http://www.anac.gov.br/passageiro/extravioBagagem.asp> Acesso em 07 set. 2008.

ANDEP. **Aéreas estão obrigadas a informar, por escrito, atrasos em seus vôos**. Disponível em [http://www.andep.com.br/index.php?option=com\\_content&task=view&id=42&Itemid=8](http://www.andep.com.br/index.php?option=com_content&task=view&id=42&Itemid=8) Acesso em 11 set. 2008

BENJAMIN, Antonio Herman V. **O transporte aéreo e o Código de Defesa do Consumidor**. In: Revista de Direito do Consumidor. n 26. Abril/Junho. São Paulo: RT, 1998.

BORGES, Mônica Aparecida Canato. **O Código de Defesa do Consumidor, a Convenção de Varsóvia e o Novo Código Civil: tratados internacionais e direito interno, algumas considerações**. In: Revista de Direito do Consumidor, n. 56, outubro-dezembro. São Paulo: RT, 2005.

CAVALCANTI, André Uchoa. **Responsabilidade Civil do Transportador Aéreo**

CLÈVE, Clemerson Merlin. **Direitos Sociais ainda desafiam a Constituição.** 20 anos de Constituição. *Gazeta do Povo*, 04 maio 2008, caderno Vida Pública.

COSTA, Luis César Anad; MELLO, Leonel Itaussu A de. **História do Brasil.** São Paulo: Scipione, 1999.

FIGUEIREDO, Luiz Augusto Haddad. **Apagão aéreo.** Disponível em [http://www.ibedec.org.br/cons\\_ver\\_artigo.asp?id=28](http://www.ibedec.org.br/cons_ver_artigo.asp?id=28). Acesso em: 11 set. 2008

FINATO, Newton Luiz. **Contrato de transporte aéreo e proteção do consumidor.** In: *Revista de Direito do Consumidor*. n. 42. Abril/junho. São Paulo: RT, 2002.

JUSTEN FILHO, Marçal. **O direito das agências reguladoras independentes.** São Paulo: Dialética, 2002.

LISBOA, Roberto Senise. **Responsabilidade civil nas relações de consumo.** 2ª ed., revista e atualizada. São Paulo: RT, 2006.

MALAGUTTI, Antônio Osller. **Evolução da Aviação Civil no Brasil.** Agosto de 2001. Disponível em: <http://apache.camara.gov.br/portal/arquivos/Camara/internet/publicacoes/estnottec/pdf/109712.pdf> . Acesso em 26 jun. 2008.

MARQUES, Cláudia Lima. **Os Contratos no Código de Defesa do Consumidor: o novo regime das relações contratuais.** 4. ed revista, atualizada e ampliada. São Paulo: RT, 2002.

\_\_\_\_\_. **O novo modelo de direito privado brasileiro e os contratos: entre interesses individuais, sociais e direitos fundamentais.** In: *A nova crise do contrato: estudos sobre a nova teoria contratual*. São Paulo: RT, 2002.

MIRANDA, Custódio da Piedade Ubaldino. *Contrato de adesão.* São Paulo: Atlas, 2002.

MONTEIRO, Cristiano Fonseca. A Varig e o Brasil entre o desenvolvimento nacional e a competitividade global. *Civitas – Revista de Ciências Sociais*, v. 7, n.1, jan.-jun.2007. Disponível em:



<http://64.233.169.104/search?q=cache:QaLqDDHBcM0J:revistaseletronicas.pucrs.br/ojs/index.php/civitas/article/view/2036/1537+historia+da+avia%C3%A7%C3%A3o+comercial+no+brasil&hl=pt-BR&ct=clnk&cd=76&gl=br>. Acesso em 26 jun. 2008.

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

NEGREIROS, Teresa. **Teoria do Contrato: novos paradigmas**. Rio de Janeiro: Renovar, 2006. p. 59.

NORONHA, Fernando. **A responsabilidade civil do transporte aéreo por danos a pessoas, bagagens e cargas (caso recente de criação jurisprudencial de direito)**. IN: Revista de Direito do Consumidor. n 44. out-dez. São Paulo: RT, 2002.

NUNES, Edson. **Agências Regulatórias: Gênese, Contexto, Perspectivas e Controle**. *Revista de Direito Público da Economia – RDPE*. Belo Horizonte, ano 1, n. 2, p. 165. abr/jun 2003.

PROCON/SP. **Atrasos de voo – PROCON/SP orienta consumidores prejudicados com atrasos de voo**. Disponível em: <http://www.procon.sp.gov.br/noticia.asp?id=331>

ROPPO, Enzo. **O Contrato**. Trad. Ana Coimbra e M. Januário C. Gomes. Livraria Almedina: Coimbra, 1988. p. 9.

SILVA, Leandro Novais e. **Tópicos sobre a evolução da aviação comercial no Brasil: a história entre o direito e a economia**. Jus Navigandi, Teresina, ano 11, n. 1224, 7 nov. 2006. Disponível em: <<http://jus2.uol.com.br/doutrina/texto.asp?id=9133>>. Acesso em: 15 set. 2008.

## REFERÊNCIAS JURISPRUDENCIAIS

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Agravo Regimental nº 2004/0019803-0/RJ. Rel. Min. Castro Filho. Julgado em 16 dez. 2004.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Agravo Regimental nº 2007/0226735-4. Rio de Janeiro. Rel. Min. Aldir Passarinho Junior. Julgado em 10 jun. 2008.

CEARÁ. Tribunal de Justiça. Apelação nº 2005.0001.3420-3/0. Rel. Edite Bringel Olinda Alencar. Julgado em 06 nov. 2006.

MINAS GERAIS. Tribunal de Justiça. Apelação nº 391.803-8. Rel. Teresa Cristina da Cunha Peixoto. Julgado em 11 nov. 03.

MINAS GERAIS. Tribunal de Justiça. Apelação nº 1.0024.07.501605-5/01. Belo Horizonte. Rel. Mota e Silva. Julgado em 04 jun. 2008.

PARANÁ. Tribunal de Justiça. Apelação nº 0159940-2. Rel. Lilian Romero. Julgado em 07 mar. 2006.

PARANÁ. Tribunal de Justiça. Apelação nº 0157216-3. Rel. Lílian Romero. Julgado em 11 jun. 2007.

PARANÁ. Tribunal de Justiça. Acórdão nº 0427654-0. Rel. Ronald Schulman. Julgado em 23 ago. 2007.

PARANÁ. Tribunal de Justiça. Apelação nº 0433783-3. Rel. Francisco Eduardo Gonzaga de Oliveira. Julgado em 13 dez. 2007.

PARANÁ. Tribunal de Justiça. Apelação nº 0466064-4. Rel. Rosana Amara Girardi Fachin. Julgado em 23 jun. 2008.

PARANÁ. Tribunal de Justiça. Mandado de Segurança nº 0473026-5. Rel. Maria Aparecida Blanco de Lima. Julgado em 15 jul. 2008.

RIO DE JANEIRO. Tribunal de Justiça. Apelação nº 2008.001.35060. Rel. Elisabete Filizzola, Julgado em 03 jul. 2008.

RIO GRANDE DO SUL. Extinto Tribunal de Alçada. Agravo de instrumento nº 196039044. Rel. João Pedro Pires Freire. Julgado em 15 maio 1996.

RIO GRANDE DO SUL. Tribunal de Justiça. Apelação nº 71001396951. Novo Hamburgo. Rel. Mylene Maria Michel. Julgado em 05 dez. 2007.

RIO GRANDE DO SUL. Tribunal de Justiça. TJRS. Recurso cível nº 71001686914. Rel. Eugênio Facchini Neto. Julgado em 26 ago. 2008.

RIO GRANDE DO SUL. Tribunal de Justiça. Apelação nº 71001690841. Rel. João Pedro Cavalli Junior, Julgado em 28 ago. 2008.

RIO GRANDE DO SUL. Tribunal de Justiça. Apelação nº 71001690841. Rel. João Pedro Cavalli Junior, Julgado em 28 ago. 2008.

SÃO PAULO. Tribunal de Justiça. Recurso Inominado nº 662. Rel. Ronnie Herbert Barros Soares. Julgado em 07 abr. 2008.

SÃO PAULO. Tribunal de Justiça. Apelação nº 7251085300. Rel. Tércio Negrato. Julgado em 28 jul. 2008.

SÃO PAULO. Tribunal de Justiça. Apelação nº 7182374600. Rel. Melo Colombi. Julgado em 30 jul. 2008.

**ANEXOS**

**ANEXO I – CONTRATO WEBJET**








## CONTRATO DE TRANSPORTE AÉREO DE PASSAGEIROS

### ATENÇÃO:

**RESERVAS PARA O PERCURSO DE CONTINUAÇÃO OU DE REGRESSO:** No caso de permanência por mais de 72 horas em qualquer escala de sua viagem, reconfirme a sua reserva para continuação ou regresso junto à Companhia Transportadora, no mínimo 72 horas antes da hora de partida do respectivo voo. A falta de reconfirmação poderá resultar no cancelamento da sua reserva.

**VISTOS E DOCUMENTOS DE VIAGEM:** Todo passageiro deve Munir-se do devido visto e dos documentos de viagem necessárias (Passaporte, atestado de vacina, carteira de identidade, etc.) de acordo com as exigências de cada país a ser visitado, estando sujeito, na falta da correta documentação, a pesadas multas ou a ter sua entrada recusada pelas autoridades de imigração do país de destino.

### ESTES OBJETOS SÃO TRANSPORTADOS GRATUITAMENTE ALÉM DE SUA FRANQUIA DE BAGAGEM

Um sobretudo, um casaco ou uma manta.	Um guarda-chuva, ou uma bengala.	Uma mala e/ou bolsa de senhora	Livros e revistas em quantidade razoável para leitura durante a viagem.	Uma máquina fotográfica ou de filmar e/ou binóculos.	Um berço portátil e alimentos de bebê para a viagem.	Uma cadeira de rodas desmontável e/ou um par de muletas e/ou um aparelho ortopédico ou de prótese desde que o passageiro seja dependente delas.
						

Quaisquer outros objetos têm de ser registrados e pesados, estando sujeitos à tarifa de excesso de bagagem.

### IMPORTANTE:

O passageiro não devera incluir em sua bagagem, artigos que facilmente possam por em perigo a aeronave, pessoas ou propriedades ou que possam sofrer danos ou cujo transporte for proibido por qualquer dispositivo legal ou regulamentar emanado de autoridade competente. Se a bagagem, em virtude de seu peso, tamanho ou tipo, for considerado inconveniente para o transporte na aeronave, a critério da empresa esta, antes ou em qualquer tempo de viagem, poder recusar-se a transportá-la, no seu todo ou em parte.

A BAGAGEM NÃO PODERA CONTER: Maletas e pastas de documentos equipadas com alarme Explosivos, munições, material pirotécnico, Gases (inflamáveis, não inflamáveis e venenosos) Líquidos inflamáveis (tais como: combustível para

Isqueiro ou aquecimento) Sólidos inflamáveis (tais como: FOSFORO e artigos de fácil ignição, substâncias capazes de combustão espontânea, substâncias que em contato com a água emitam gases inflamáveis) Materiais oxidantes (tais como: pó de cal e peróxidos) Substâncias venenosas (tóxicas) e infecciosas Materiais radioativos (tais como: mercúrio, ácidos, alcalis e baterias com líquidos corrosivos) Materiais magnetizados e artigos perigosos relacionados na regulamentação de artigos Perigosos da IATA

No caso de quaisquer dos artigos mencionados serem transportados, com ou sem o consentimento da empresa, o passageiro, dono da bagagem, é o responsável por quaisquer danos causados à aeronave, pessoas ou propriedades.

### AVISO

Se o passageiro empreender uma viagem na qual o ponto de destino ou uma escala se encontre num país que não o de partida, o transporte pode ser regido pela Convenção de Varsóvia que, na maioria dos casos, limita a responsabilidade do transportador em caso de morte ou de lesão corporal, bem como de perda ou avaria da bagagem. Veja também o aviso sob o título "Aviso a Passageiros Internacionais sobre Limitação de Responsabilidade."

### CONDIÇÕES DE CONTRATO

1. Como, empregado neste contrato, "bilhete" significa este bilhete de passagem e nota de bagagem, do qual estas condições, e os avisos formam parte integrante, "transportador" significa todos os transportadores aéreos que transportem ou que se obrigarem a transportar o passageiro ou sua bagagem segundo o presente contrato, ou que executem qualquer outro serviço incidente a tal transporte aéreo, "CONVENÇÃO DE VARSOVIA" SIGNIFICA a Convenção para a Unificação de Certas Regras Relativas a Transporte Aéreo Internacional assinada em Varsóvia, a 12 de outubro de 1929, ou essa Convenção como alterada em Haia, a 28 de setembro de 1955, conforme seja aplicável.

2. O transporte de que trata este bilhete, sujeito às limitações relativas a responsabilidades estabelecidas pela Convenção de Varsóvia, salvo se tal transporte não for "transporte internacional" como definido por Convenção.

3. Até o ponto em que não conflitem com o acima expresso, o transporte e os outros serviços executados por cada transportador estão sujeitos a: (a) disposições contidas neste bilhete, (b) tarifas disponíveis (c) condições de transporte do transportador e regulamentos conexos, os quais são considerados parte integrante deste contrato a disposição, mediante pedido, nos escritórios do

agentes, empregados e representantes do transportador, e a qualquer pessoa cuja aeronave seja usada pelo transportador para transporte e aos respectivos agentes, empregados e representantes.

7. A bagagem registrada ser entregue ao portador da nota de bagagem. No caso de danos à bagagem transportada, deverá ser feita reclamação por escrito ao transportador imediatamente após a descoberta dos e, o mais tardar, dentro de 7 dias do recebimento.

8. Este bilhete, válido para transporte durante o prazo de um ano a partir da data de emissão, exceto estiver disposto de modo diverso neste bilhete, nas tarifas do transportador, em suas condições de ou nos regulamentos conexos. A tarifa do transporte de que trata este bilhete está sujeita a modificações antes do início do transporte. O transportador poder recusar-se a executar o transporte se a tarifa aplicável não houver sido paga.

9. O transportador se obriga a enviar seus melhores esforços em sentido de transportar o passageiro e a bagagem com rapidez razoável. Os horários indicados nos quadros de horários ou em qualquer outro lugar não são garantidos. O transportador não

transportador.)

4. O nome do transportador pode ser abreviado no bilhete, estando o nome completo e sua abreviação expressos nas tarifas do transportador, nas suas condições de transporte, regulamentos ou quadros de horários; o endereço do transportador ser o aeroporto de partida indicado ao lado da primeira abreviação do nome do transportador bilhete; as localidades-de-escala convencionadas são aquelas indicadas neste bilhete ou as que aparecem nos de horários do transportador como localidades previstas de escala na rota do passageiro; o transporte a ser executado conforme este bilhete por diversos transportadores sucessivos, considerado uma operação única.

5. Quando um transportador aéreo emite um bilhete para transporte em linha de outro transportador aéreo, atua apenas como seu agente.

6. Qualquer exclusão ou limitação da responsabilidade de transportador aplicar-se e aproveitar aos

assume a responsabilidade de fazer conexões, a menos que evidenciado que o transportador, seus funcionários, empregados ou agentes, agiram com má fé, ou negligência.

Em caso de força maior, tais como mau tempo, ou casos de necessidade, tais como pane no equipamento, o transportador pode, com aviso prévio, alterar ou omitir localidades de escala indicadas no bilhete e substituir alternar transportadores e aeronaves. Os horários estão sujeitos a alteração.

10. O passageiro deve cumprir todas as exigências governamentais para viagem, apresentar todos os documentos de saída, de entrada e outros que forem necessários e chegar ao aeroporto na hora pelo transportador ou, se nenhuma hora tiver sido fixada, com a antecedência suficiente para completar procedimentos de partida.

11. Nenhum agente, empregado ou representante do transportador tem poderes para alterar, modificar ou dispensar qualquer disposição deste contrato.

**O TRANSPORTADOR RESERVA-SE O DIREITO DE RECUSAR O TRANSPORTE DE QUALQUER PESSOA QUE TENHA ADQUIRIDO UM BILHETE EM VIOLAÇÃO ÀS LEIS APLICÁVEIS OU ÀS TARIFAS, NORMAS OU REGULAMENTOS DO TRANSPORTADOR. O TRANSPORTE DENTRO DO BRASIL, QUE NÃO SEJA CONSIDERADO INTERNACIONAL DE ACORDO COM A CONVENÇÃO DE VARSÓVIA, É SUJEITO AO CÓDIGO BRASILEIRO DE AERONÁUTICA. ESTE BILHETE ESTÁ SUJEITO ÀS CONDIÇÕES E RESTRIÇÕES DA TARIFA APLICADA.**

\_\_\_\_\_

**ANEXO II – CONTRATO GOL**



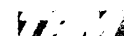


- Permanência em (dias) 2 0 1 1 1 1 1
- Período de validade (dias) 30 90 90 90 90 90 90
- Tarifas Não Permitidas
- Condições Permitidas com qualquer tarifa regular e internet. Atenção: Quando ocorre a troca de classe de uma tarifa com tarifa a regra geral aplicável a duas tarifas mais restrita entre ambas.
- Tarifas Não permitidas
  - Alteração para pagamento. Até 12hs do momento da reserva, podendo ser maior, dependendo da data de partida do voo e do meio de compra utilizado. Nas reservas em tarifas flexíveis, sem pagamento no dia da partida.
  - Cancelamento ou alteração de horário e data. Permitidos sem cobrança de taxa de serviço desde que efetuados até 24 horas antes da partida. Se feito com menos de 24 horas a partida será cobrada taxa de R\$ 30,00 por voo alterado, exceto nos voos entre SDU e CGH, para os quais não há penalidade. Em todos os casos a passagem terá de arcar com eventuais diferenças tarifárias, se houver, tanto por motivo de aumento de preços, como por indisponibilidade da mesma classe tarifária no voo desejado. O novo voo escolhido deverá ocorrer em até, no máximo, 1 ano da data da reserva original, após o que, perde sua validade inclusive para reembolso. O pedido de cancelamento não implicará automaticamente em reembolso do crédito restante, exceto quando feito via web, devendo ocorrer pedido específico neste sentido e, nesta hipótese, incidirá a taxa administrativa correspondente (verificar item Reembolso).
  - No show. O não comparecimento ao check-in em tempo hábil para embarque, será penalizado com multa de R\$ 80,00, acrescidas de eventuais diferenças tarifárias, se houver, tanto por motivo de aumento de preços, como por indisponibilidade da mesma classe tarifária no voo desejado. Os trechos reservados, subsequentes ao trecho não usado, serão imediatamente cancelados, estando o passageiro sujeito a eventuais diferenças tarifárias, quando de sua remarcação. Para reembolso, será cobrada taxa administrativa além da multa de no show. Nos voos entre SDU e CGH não haverá taxa para reutilização, nem cancelamento dos trechos subsequentes, mas aplicam-se diferenças tarifárias, se houver. Após o no-show, remarcação ou solicitação de reembolso só poderão ser feitas através da Central de Vendas ou Aeroportos, apenas em tarifas regulares, em até um ano da data do voo.
  - Após o no show, remarcação ou solicitação de reembolso só poderão ser feitas através da Central de Vendas ou Aeroportos, apenas em tarifas regulares, em até um ano da data do voo.
- Reembolso. Tarifas domésticas. A parte não utilizada de uma passagem, pode ser reembolsada em até 1 ano da data de reserva original, deduzindo-se taxa administrativa de 20% do valor pago.
- Tarifas internacionais. Após a utilização do primeiro trecho, nenhum trecho subsequente será reembolsado, mesmo que não utilizado. Caso não tenha sido utilizado, no show nenhum trecho, o reembolso poderá ser solicitado em até 1 ano da data de reserva original, deduzindo-se taxa de 20% do valor pago.
- Quando, por motivos de força maior a GOL efetuar o serviço de transporte apenas até um ponto intermediário, não conseguindo efetuar o serviço de transporte por sua própria limitação até a cidade de destino final, o passageiro será reembolsado de acordo com a quilometragem do trecho não utilizado, multiplicado pelo preço da tarifa paga, mais soma das despesas da origem ao ponto de interrupção, e deste ao destino previsto.
- Descontos e bagagem. Passageiro adulto tem direito a até 2 malas com peso total somado de 23 Kg. Criança até 2 anos incompletos viaja gratuitamente, sem direito a bagagem, desde que viaje no colo de uma pessoa maior de 12 anos, que a esteja acompanhando. Criança entre 2 e 12 anos incompletos tem desconto de 40% sobre a tarifa de adulto, tendo direito a até 2 malas com peso total somado de 11,5 Kg de bagagem. A bagagem que exceder a franquia permitida será considerada como excesso, sendo cobrado 0,5% da tarifa econômica normal (Y) do trecho, por Kg em excesso e poderá ser despachada como carga desacompanhada por um próximo voo.
- Não será permitido o embarque de crianças menores de 05 anos desacompanhadas.
- Crianças que não possuam parentesco direto com o adulto que as acompanham, necessitam de autorização judicial para embarque.
- A GOL assegura o valor da tarifa vigente no momento da reserva. Caso haja aumento, a GOL não cobrará diferença, desde que o passageiro utilize o voo programado na data e no trecho escolhidos. Qualquer alteração estará sujeita a cobrança de eventuais diferenças que possam estar incidindo desde o momento da reserva. Da mesma forma, a GOL não devolverá a diferença em caso de diminuição de preços após o momento da reserva.
- Todas as tarifas, promocionais tem número limitado de assentos, com quantidades variáveis por voo. A GOL reserva-se o direito de não utilizar nenhum assento, multa tarifa específica em determinados voos.
- A GOL não permite paradas intermediárias entre a origem e o destino final. Todas as conexões deverão ocorrer em no máximo 4 horas entre a chegada de um voo e a partida do próximo. As conexões e suas tarifas válidas, são exclusivamente aquelas que a GOL oferece nas disponibilidades. A compra de trechos em sequência imediata, que resultando o máximo de 4 horas de conexão, não é autorizada pela GOL. Nestes casos, os passageiros terão sua bagagem despachada apenas até o destino do primeiro voo, tendo-se ainda que fazer outro check-in no aeroporto intermediário. Se o passageiro não conseguir fazer-lo em tempo hábil para efetuar o segundo voo, a GOL não se responsabiliza por quaisquer despesas daí decorrentes, assim como não valerão todos os penalizados para no-show (não comparecimento) e não embarque, se o passageiro não for responsável por quaisquer despesas daí decorrentes, assim como não valerão todos os penalizados para no-show (não comparecimento) e não embarque, se o passageiro não for responsável por quaisquer despesas daí decorrentes.

**ANEXO III – CONTRATO TAM**

De: eticket@tam.com.br  
 Para: dayse@uff.br; terra.com.br  
 Data: 15/12/07 10:18  
 Assunto: CONFIRMAÇÃO DE VOO - LAUFFER-DAYSE

Texto:



DAYSE, obrigado por escolher a TAM!



Data de emissão: 15Dez07

Passageiro(s): DAYSE LAUFFER

**Localizador: HQRWLQ**  
**e-Ticket(s): 957 2340 396513**

#### ITINERÁRIO

De	Para	Voo	Data	Hora	Cl	Assento	Validade	Franquia
CURITIBA/CWB	RIO DE JANEIRO/GIG	3090	29Dez07	10:05	X	22F	15Dez07 - 15Dez08	23KG
RIO DE JANEIRO GIG	CURITIBA/CWB	3083	01Jan08	17:45	X	22F	15Dez07 - 15Dez08	23KG

#### FORMAS DE PAGAMENTO

Forma	Tarifa	Taxa	Juros	Observações
CARTÃO	R\$ 199,00	R\$ 39,24	R\$ 0,00	CA 5446*****8414 Aut. 086908 CV 2862993
<b>TOTAL</b>	<b>R\$ 199,00</b>	<b>R\$ 39,24</b>	<b>R\$ 0,00</b>	Total Geral: R\$ 238,24

#### CONTRATO DE TRANSPORTAÇÃO AEREA

##### INFORMAÇÕES GERAIS

Para sua tranquilidade e conveniência

- Não é obrigatória a impressão deste documento para embarque: seus e-Tickets já estarão registrados em nosso sistema. Para utilizar o e-TAM Auto Atendimento, aconselhamos que anote o número do seu e-Ticket ou imprima esta mensagem.
- Apresente-se em nosso check-in com 1 hora de antecedência em voos nacionais, portando o documento de identidade ORIGINAL, ou com 2 horas em voos internacionais, portando o passaporte e os vistos necessários para o país de destino.
- Efetuado o check-in, apresente-se no portão de embarque no horário determinado em seu cartão de embarque.

Bom Viagem!

**RESTRIÇÕES**

- Base Tarifária: X PROMO  
 Tipo de viagem: Ida e volta (Round Trip)  
 Emissão do bilhete deve ser imediata  
 Reservas para esse voo são permitidas  
 Tarifa não válida para os vócs. 1 a 2999,4000 a 7999.  
 Semana Ida: Seg Ter Qua Qui Sex Sab Dom  
 Semana Volta: Seg Ter Qua Qui Sex Sab Dom  
 Não permite paradas. Uma parada ocorre quando um passageiro não parte de um ponto intermediário dentro de 4 horas  
 Permite ilimitadas conexões  
 Período de aplicação  
 22/12/2007 a 16/01/2008  
 Data de viagem: as viagens deverão ser realizadas até 16/01/2008  
 Não se aplica descontos para crianças menores de 12 anos  
 Bebê paga 0% do valor da tarifa  
 Reservas para esse voo são obrigatórias  
 Só permite venda na(o)em BRASII  
 Antes do Embarque  
 - Reembolso Permitido  
 - Taxa administrativa de Reembolso a ser paga será o menor valor entre R\$ 100 e 60% do total da tarifa  
 - Reemissão/Reitinerção permitidas  
 Taxa administrativa de reemissão/reitinerção de R\$ 100 ou Percentual de reemissão de 60% (o que for menor)  
 - Remarcação permitida  
 - Alterações para a mesma base tarifária ou base tarifária inferior são mediante a cobrança da taxa de R\$ 100 ou 60% da Tarifa Aplicada (o que for menor)  
 - Alterações para base tarifária superior são mediante a cobrança apenas da diferença tarifária  
 Depois do Embarque  
 - Reembolso permitido  
 - Taxa administrativa de Reembolso de R\$ 100 ou Percentual de Reembolso de 60% (o que for menor)  
 - Reemissão/reitinerção permitida  
 - Taxa administrativa de reemissão/reitinerção de R\$ 100 ou Percentual de reemissão/reitinerção de 60% (o que for menor)  
 - Remarcação permitida  
 - Alterações para a mesma base tarifária ou base tarifária inferior são mediante a cobrança da taxa de R\$ 100 ou 60% da Tarifa Aplicada (o que for menor)  
 - Alterações para base tarifária superior são mediante a cobrança apenas da diferença tarifária  
 Caso a regra dessa tarifa permita remarcação e ou reembolso, os valores e procedimentos dos mesmos poderão sofrer alterações em virtude de combinações de tarifas e ou em virtude de parte da viagem já ter sido realizada no momento da solicitação  
 Bilhete não encossável  
 Programa Fidelidade: direito a 20% da pontuação normal  
 Regras do perfil PROMO de tarifas, válidos a partir de 23/11/2008  
 =====  
 PERFIL: Perfeita para quem adora viajar, ainda mais quando encontra uma ótima promoção..  
 DESCONTO PARA CRIANÇAS (CRIANÇAS DE 2 A 12 ANOS INCOMPLETOS) SEM DESCONTO  
 PONTOS NO PROGRAMA FIDELIDADE (DE ACORDO COM A PONTUAÇÃO BASE DA

**CATEGORIA DO CARTÃO FIDELIDADE TAM DO CLIENTE): 20%;**  
**REEMBOLSO: PAGA-SE O MENOR VALOR ENTRE R\$100 OU 60% DO VALOR DA**  
**TARIFA**  
**REMARCAÇÃO (CUSTO PARA MESMA TARIFA OU INFERIORES): PAGA-SE O MENOR**  
**VALOR ENTRE R\$100 OU 60% DO VALOR DA TARIFA**

**VOLTA**

Base Tarifária: X PROMO

Tipo de viagem: Ida e volta (Round Trip)

Emissão do bilhete deve ser imediata

Reservas para esse voo são permitidas

Tarifa não válida para os voos 1 a 2999, 4000 a 7999.

Semana Ida: Seg Ter Qua Qui Sex Sáb Dom

Semana Volta: Seg Ter Qua Qui Sex Sáb Dom

Não permite paradas. Uma parada ocorre quando um passageiro não parte de um ponto intermediário dentro de 4 horas.

Permite limitadas conexões

Período de aplicação:

22/12/2007 a 16/01/2008

Data de viagem: as viagens deverão ser realizadas até 16/01/2008

Não se aplica descontos para crianças menores de 12 anos.

Bebe paga 0% do valor da Tarifa

Reservas para esse voo são obrigatórias

Só permite venda na origem BRASIL

Antes do Embarque

- Reembolso Permitido

- Taxa administrativa de Reembolso a ser paga será o menor valor entre R\$ 100 e 60% do total da tarifa

- Reemissão/Retineração permitidas

- Taxa administrativa de reemissão/retineração de R\$ 100 ou Percentual de reemissão de 60% (o que for menor)

- Remarcação permitida

- Alterações para a mesma base tarifária ou base tarifária inferior são mediante a cobrança da taxa de R\$ 100 ou 60% da Tarifa Aplicada (o que for menor)

- Alterações para base tarifária superior são mediante a cobrança apenas da diferença tarifária

Depois do Embarque

- Reembolso permitido

- Taxa administrativa de Reembolso de R\$ 100 ou Percentual de Reembolso de 60% (o que for menor)

- Reemissão/retineração permitida

- Taxa administrativa de reemissão/retineração de R\$ 100 ou Percentual de reemissão/retineração de 60% (o que for menor)

- Remarcação permitida

- Alterações para a mesma base tarifária ou base tarifária inferior são mediante a cobrança da taxa de R\$ 100 ou 60% da Tarifa Aplicada (o que for menor)

- Alterações para base tarifária superior são mediante a cobrança apenas da diferença tarifária

Caso a regra dessa tarifa permita remarcação e ou reembolso, os valores e procedimentos dos mesmos poderão sofrer alterações em virtude de combinações de tarifas e ou em virtude de parte da viagem já ter sido realizada no momento da solicitação

solicitação

Bilhete não emissorável

Programa Fidelidade: direito a 20% de pontuação normal

Regras do perfil PROMO de tarifas, válidas a partir de 29/11/2006

\*\*\*\*\*

PERFIL Perfil para quem adora viajar, ainda mais quando encontra uma ótima promoção;

DESCONTO PARA CRIANÇAS (CRIANÇAS DE 2 A 12 ANOS INCOMPLETOS) SEM DESCONTO

PONTOS NO PROGRAMA FIDELIDADE (DE ACORDO COM A PONTUAÇÃO BASE DA CATEGORIA DO CARTÃO FIDELIDADE TAM DO CLIENTE): 20%.

REEMBOLSO: PAGA-SE O MENOR VALOR ENTRE R\$100 OU 60% DO VALOR DA TARIFA

REMARCAÇÃO (CUSTO PARA MESMA TARIFA OU INFERIORES): PAGA-SE O MENOR VALOR ENTRE R\$100 OU