



INFORMATIVO JURÍDICO N.º 12

O CANCELAMENTO E A DESISTÊNCIA DE VIAGENS AÉREAS DURANTE A
PANDEMIA.

A pandemia causada pelo Covid-19 forçou a mudança repentina de inúmeras viagens que já estavam agendadas e até mesmo pagas.

Por um lado, muitos turistas desistiram das viagens a passeio, seja pela cautela necessária para não contrair e dissipar o vírus, ou mesmo, pelas próprias restrições oriundas da pandemia, como o fechamento de lojas, restaurantes, pontos turísticos e *lockdown*.

Por outro lado, as companhias aéreas também se viram forçadas a cancelar diversos voos, por restrições governamentais ou por falta de passageiros.

Referida situação trouxe inúmeras dúvidas e discrepâncias em relação ao reembolso, troca por créditos, remarcação e o cancelamento de voos, pois anteriormente à pandemia, era utilizado um procedimento que não é viável nestes tempos de inúmeras mudanças, podendo levar as companhias aéreas à falência, trazendo mais desemprego e perdas na economia, o que também causará prejuízos aos consumidores do serviço.

Desta forma, foi criada a Lei 14.034 de 05 de agosto de 2020, a qual *"Dispõe sobre medidas emergenciais para a aviação civil brasileira em razão da pandemia da Covid-19."*



As principais novidades trazidas pela Lei 14.034/2020 são em relação ao reembolso de valores, troca por créditos e desistência ou cancelamento dos voos.

O *caput* do artigo 3º da Lei 14.034/2020, prevê que em caso de cancelamento do voo pela empresa de transporte aéreo, no período entre 19/03/2020 e 31/10/2021, o reembolso do valor da passagem deverá ser realizado no prazo de 12 (doze) meses a contar da data do voo que fora cancelado, sendo devolvido com atualização monetária utilizando-se o índice INPC.

O parágrafo 1º do artigo 3º da Lei 14.034/2020, prevê que a empresa de transporte aéreo pode oferecer ao consumidor em substituição ao reembolso a opção de receber crédito de valor maior ou igual ao da passagem aérea, o qual poderá ser utilizado pelo próprio consumidor ou por terceiro, para a aquisição de produtos e serviços da empresa, tendo como validade 18 (dezoito) meses da data do recebimento.

O parágrafo 2º do artigo 3º da Lei 14.034/2020, prevê que em caso de cancelamento do voo, sempre que possível deve a empresa de transporte aéreo oferecer como alternativa ao reembolso, opções de reacomodação em outros voos ou remarcação sem qualquer ônus ao consumidor.

O parágrafo 3º do artigo 3º da Lei 14.034/2020, prevê que em caso de desistência do consumidor em relação a algum voo agendado entre 19/03/2020 e 31/10/2021, a empresa de transporte aéreo tem o dever de reembolsá-lo no prazo de 12 (doze) meses a contar da data do voo que fora objeto de desistência, sendo devolvido com atualização monetária do índice INPC, porém, nesta situação de desistência por parte do consumidor, o mesmo fica sujeito ao pagamento de eventuais penalidades contratuais.



No caso de desistência do consumidor, a empresa de transporte aéreo pode também oferecer a substituição do reembolso por créditos em valores correspondentes ao da passagem aérea, sem incidência de penalidades contratuais.

Ressalta-se que a questão da desistência do consumidor narrada acima, presente no parágrafo 3º do artigo 3º da Lei 14.034/2020, não se aplica a quem desistir da passagem aérea adquirida com antecedência igual ou superior a 7 (sete) dias em relação à data de embarque, desde que o faça no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, contado do recebimento do comprovante de aquisição do bilhete de passagem, caso em que prevalecerá o disposto nas condições gerais aplicáveis ao transporte aéreo regular de passageiros, estabelecidas em ato normativo da autoridade de aviação civil.

No mais, em caso de troca do reembolso por créditos de substituição de cancelamento ou desistência de voo, estes devem ser disponibilizados ao consumidor no prazo máximo de 7 (sete) dias da solicitação do passageiro.

Por fim, é de suma importância relatar que o parágrafo 8º do artigo 3º da Lei 14.034/2020, determina que em caso de cancelamento do voo, a empresa de transporte aéreo, após requerimento do consumidor, tem o dever de adotar as providências necessárias perante a instituição emissora do pagamento, com a finalidade de interromper imediatamente a cobrança de parcelas ainda não debitadas.

Essa é a síntese do previsto na Lei 14.034 de 2020.

Além disso, é importante ter conhecimento de que muitas empresas de transporte aéreo se aproveitam do desconhecimento dos consumidores, e afirmam que não têm a obrigação de reembolsá-los, seja pelo cancelamento ou pela desistência.

Para isso, citam outra Lei, a 14.046 de 24 de agosto de 2020.



CHRISTOFOLETTI &
CAMPOS BICUDO

SOCIEDADE DE ADVOGADOS

Ocorre que a Lei 14.046/2020 dispõe sobre medidas decorrentes da pandemia em relação aos setores de turismo e cultura, especificamente em relação a shows, espetáculos, eventos e serviços vinculados, temas em nada relacionados quanto ao cancelamento/desistência de voos.

A Lei 14.046/2020 determina em seu artigo 2º, que as empresas prestadores destes serviços, de turismo e cultura, não serão obrigadas a reembolsar os consumidores, desde que remarquem os eventos ou disponibilizem os créditos para uso em outros serviços da empresa.

Mas, repita-se, não podemos confundir as leis, pois a lei que trata da aviação civil é muito clara no sentido de que em caso de solicitação do consumidor, deverá ocorrer o reembolso quanto aos voos cancelados ou objetos de desistência.

Evidentemente que ambas as leis citadas são extremamente novas, e desta forma, ainda são poucos os precedentes emitidos pelos Tribunais de Justiça, no entanto há alguns entendimentos relacionados a casos práticos, reconhecendo-se o prazo previsto na Lei 14.034/2020, para que no máximo em 12 (doze) meses da data do voo cancelado sejam reembolsados os valores integrais, vejamos:

“APELAÇÃO. Ação declaratória de inexistência de débito c.c. restituição de valores. **Cancelamento de voo, em razão de pandemia por COVID-19.** Pretensão do autor que visa à restituição dos valores pagos pelos bilhetes aéreos adquiridos. **Restituição que deve observar o prazo entabulado na Lei 14.034/20, e que prevê o prazo de 12 meses para a devolução integral do valor pago por passagens aéreas.**” (TJSP; Apelação Cível 1001855-14.2020.8.26.0481; Relator (a): Irineu Fava; Órgão Julgador: 17ª Câmara de Direito Privado; Foro de Presidente Epitácio - 2ª Vara; Data do Julgamento: 03/03/2021; Data de Registro: 03/03/2021) (destaque nosso).

É destacada também pelo Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo a aplicação da Lei 14.034/2020 em caso de desistência pelo consumidor, vejamos:

CHRISTOFOLETTI & CAMPOS BICUDO SOCIEDADE DE ADVOGADOS

Rua Tiradentes, nº 625, Centro, Piracicaba/SP - CEP: 13.400-760

Tel.: (19) 3375-4529 – Cel.: (19) 99191-5800

contato@cecbadvogados.com.br

www.cecbadvogados.com.br



CHRISTOFOLETTI &
CAMPOS BICUDO

SOCIEDADE DE ADVOGADOS

“PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. TRANSPORTE AÉREO INTERNACIONAL. **CANCELAMENTO DE VOO PELO CLIENTE**. PANDEMIA DO NOVO CORONAVÍRUS. DANOS MATERIAIS. DANOS MORAIS. 1. Ficou apurado nos autos que o autor teria adquirido passagens aéreas para viagem com sua família a Orlando, nos Estados Unidos. 2. Afirma que o contrato teria sido cancelado por dois motivos: alteração do horário de partida em razão da pandemia provocada pela Covid-19 e dificuldades financeiras. 3. O cancelamento motivado pela pandemia da Covid-19 configura fortuito externo, vale dizer, evento não relacionado aos riscos assumidos no exercício da atividade a que se prestou realizar. O que leva ao acolhimento da excludente de ilicitude do dever de reparar. 4. Não vinga, portanto, a pretensão de reparação de danos morais. Faz jus o autor, apenas, ao ressarcimento dos valores pagos, nos moldes da legislação aplicável à espécie. 5. **No caso, como o autor preferiu desistir do voo ao invés de aceitar um crédito para gozo oportuno, a companhia aérea tem o direito de lhe restituir as importâncias pagas em 12 parcelas, contadas da data do voo cancelado (no caso, 19.12.2020), com dedução da multa contratual, nos moldes do disposto na Lei 14.034/20 (originada da Medida Provisória 925/2020), que trata de medidas emergenciais para a viação civil brasileira em razão da pandemia da Covid-19 (art. 3º, §3º).** 6. Com relação ao percentual da multa, contudo, entendemos caber sua redução para 5%, como decidido pelo douto julgador de piso. 7. Ora, se até mesmo em período de normalidade o art. 740, do Código Civil, fixa a multa em 5% da importância a ser restituída ao passageiro, com maior razão na presente hipótese, em que a ocorrência da pandemia influenciou a decisão do consumidor. Recurso parcialmente provido. (TJSP; Apelação Cível 1060807-62.2020.8.26.0100; Relator (a): Melo Colombi; Órgão Julgador: 14ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 28ª Vara Cível; Data do Julgamento: 22/02/2021; Data de Registro: 22/02/2021) (destaque nosso).

Observo ainda que dependendo do caso, existe a possibilidade de uma condenação por danos morais, devendo ser comprovada a falha na prestação de serviços da empresa de transporte aéreo, a demora na resolução da situação por motivos injustificáveis, entre outros, vejamos:

“Ação de cobrança – Contrato de prestação de serviços de transporte aéreo internacional – Cancelamento das passagens – Sentença de

CHRISTOFOLETTI & CAMPOS BICUDO SOCIEDADE DE ADVOGADOS

Rua Tiradentes, nº 625, Centro, Piracicaba/SP - CEP: 13.400-760

Tel.: (19) 3375-4529 – Cel.: (19) 99191-5800

contato@cecbadvogados.com.br

www.cecbadvogados.com.br



CHRISTOFOLETTI &
CAMPOS BICUDO

SOCIEDADE DE ADVOGADOS

improcedência – Aquisição de passagens aéreas por empresa que atua em parceria comercial com companhia aérea – Cadeia de consumo evidenciada – Responsabilidade da agência de turismo ré responder por danos causados aos passageiros – Inteligência dos artigos 7º, § único, 14, 25, §1º e 34, todos do CDC – Legitimidade passiva da ré Decolar configurada – Dever de ressarcimento do valor pago – Inteligência da Lei 14.034/20 – **Danos morais evidenciados com a falha na prestação dos serviços da requerida – Recalcitrância da ré em resolver o problema na esfera administrativa – Aplicação da teoria do desvio produtivo do consumidor – Prova do dano moral que se demonstra com o próprio ato ilícito – Damnum in re ipsa** – Indenização a ser arbitrada em consonância com os princípios da razoabilidade e proporcionalidade – Sentença reformada – Recurso provido. (TJSP; Apelação Cível 1020485-24.2020.8.26.0577; Relator (a): Francisco Giaquinto; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Foro de São José dos Campos - 6ª Vara Cível; Data do Julgamento: 12/04/2021; Data de Registro: 12/04/2021)(destaque nosso).

Feitas as devidas considerações sobre o tema, o escritório Christofoletti & Campos Bicudo se coloca à disposição para esclarecimentos de eventuais dúvidas sobre o tema apresentado.

RENAN BONSI CHRISTOFOLETTI

Sócio Fundador do Escritório Christofoletti & Campos Bicudo Sociedade de Advogados, advogado inscrito na OAB/SP sob o n.º 347.910, pós-graduado em Direito Civil e Empresarial, possui experiência nas áreas de Direito do Trabalho, do Consumidor e de Família.

Informativo jurídico publicado em 26/05/2021.

CHRISTOFOLETTI & CAMPOS BICUDO SOCIEDADE DE ADVOGADOS

Rua Tiradentes, nº 625, Centro, Piracicaba/SP - CEP: 13.400-760

Tel.: (19) 3375-4529 – Cel.: (19) 99191-5800

contato@cecbadvogados.com.br

www.cecbadvogados.com.br