



Luciana Atheniense: O impacto da greve dos caminhoneiros nos voos

Nós, brasileiros, estamos sentindo os impactos da greve dos caminhoneiros em nossas vidas. As reivindicações da categoria não são criticadas, entretanto, há uma preocupação com as consequências que essa paralisação está trazendo à vida cotidiana do consumidor, que é a parte vulnerável e frágil do complexo mercado de combustíveis.

Em relação ao transporte aéreo, por exemplo, os passageiros estão se deparando com cancelamentos de voos em razão de falta de combustíveis para abastecer as aeronaves.

A Associação Brasileira das Empresas Aéreas (Abear), representante das companhias, já havia alertado, desde quarta-feira (23/5), que "haverá impactos para as operações aéreas nas próximas horas em decorrência da falta de abastecimento de combustível em alguns aeroportos brasileiros. Ainda não é possível contabilizar o número de voos ou rotas impactadas".

Com intuito de evitar mais danos, é recomendado que os passageiros consultem as empresas aéreas antes de se deslocarem para os aeroportos, até que a situação se normalize.

Caso o passageiro seja surpreendido com um cancelamento, poderá optar por receber o reembolso integral da passagem, incluindo a tarifa de embarque, ou remarcar o voo para data e horário de sua conveniência, sem custo algum.

Nas situações de atraso ou cancelamento de voo, cabe à empresa fornecer assistência material ao passageiro, que diz respeito ao direito à comunicação, depois de uma hora de atraso; à alimentação, após duas horas de atraso; e, após quatro horas de atraso, a serviço de hospedagem e, em caso de pernoite, traslado de ida e volta.

Neste sentido, a própria Agência Reguladora de Aviação Civil (Anac) assegura que "o direito de assistência material (comunicação, alimentação e acomodação) não poderá ser suspenso em casos de força maior (como mau tempo que leve ao fechamento do aeroporto) ou caso fortuito".

Não se pode admitir que, nesta situação de incerteza que assola o país em virtude da greve dos caminhoneiros, os passageiros permaneçam no saguão dos aeroportos sem obter qualquer informação ou assistência material por parte das empresas aéreas ou que não disponham de meios de comunicação ágeis para esclarecer e solucionar a demanda dos seus clientes.

Caso a empresa negue providenciar os direitos já definidos pela Anac (comunicação, alimentação ou hospedagem para pernoitar) ou não forneça informações claras quanto ao prosseguimento da viagem, o passageiro poderá aferir que a companhia aérea não procedeu conforme as disposições do artigo 6º do Código de Defesa do Consumidor.

Vale ressaltar que o caso fortuito interno, assim entendido como fato imprevisível e, por isso, inevitável, "não exclui a responsabilidade do fornecedor porque faz parte da sua atividade, ligando-se aos riscos do próprio empreendimento. Vale dizer, se o defeito ocorreu antes da introdução do produto no mercado de



consumo ou durante a prestação do serviço, não importa saber o motivo que determinou o defeito, já que o fornecedor é sempre responsável por suas consequências, ainda que decorrentes de fato imprevisível e inevitável" (Fabrício Bolzan, *Direito do Consumidor*, Editora Saraiva, pág. 309).

O STJ já manifestou que, "na relação de consumo, existindo caso fortuito interno, ocorrido no momento da realização do serviço, como na hipótese em apreço, permanece a responsabilidade do fornecedor, pois, tendo o fato relação com os próprios riscos da atividade, não ocorre o rompimento do nexo causal" (REsp 762.075, rel. ministro Luis Felipe Salomão, 4ª Turma, DJe 29/6/2009).

Portanto, os possíveis cancelamentos ou atrasos motivados pela greve dos caminhoneiros não excluem a obrigação de assistência aos passageiros por parte das empresas aéreas, seja de informação como assistência material.

Meta Fields