

O dever das empresas de informar sobre o cancelamento de voos



O transporte aéreo é serviço essencial e, em alguns casos,

“essencialíssimo”, razão pela qual o cancelamento de voos não pode ocorrer sem motivo técnico ou de segurança.

Feita essa breve introdução sobre o tema que trago para o leitor, registro minha satisfação em participar novamente da coluna "Direito Civil Atual", coordenada pelos Ministros Luis Felipe Salomão, Antonio Carlos Ferreira e por mim, juntamente com os Professores Ignacio Poveda, Otavio Luiz Rodrigues Jr., José Antonio Peres Gediel, Rodrigo Xavier Leonardo e Rafael Peteffi da Silva.

Comento, hoje, julgado proferido pela Segunda Turma da Primeira Seção do Superior Tribunal de Justiça e do qual fui relator: o REsp 1.469.087/AC,[\[1\]](#) que trata do cancelamento de voos por companhia aérea sem razões de ordem técnica ou de segurança.

Na origem, o Ministério Público do Estado do Acre ajuizou, na Justiça estadual, ação civil pública contra companhia aérea para que esta se abstinhasse de cancelar voos para a cidade de Cruzeiro do Sul – AC, a menos que houvesse justificativa intransponível.

O Juízo de primeiro grau julgou procedente o pedido consistente na obrigação de não fazer para que a ré se abstinhasse de cancelar outros voos para a localidade, exceto na presença de causas técnicas relevantes e intransponíveis. A companhia aérea apresentou recurso de apelação, o qual não foi provido pelo Tribunal de Justiça, mantendo-se a sentença.



Inconformada com a condenação, a companhia aérea interpôs recurso especial para o STJ. Na petição recursal, a recorrente pleiteou o afastamento da obrigação de não fazer e alegou a incompetência absoluta da Justiça Estadual para julgar tais feitos, visto que a ANAC – Agência Nacional de Aviação Civil também deveria integrar o polo passivo, o que atrairia a competência da Justiça Federal e a nulidade dos atos praticados no Juízo estadual.

Os autos foram distribuídos, por sorteio, à minha relatoria, e a Segunda Turma, por unanimidade, negou provimento ao recurso especial da companhia aérea nos termos dos fundamentos do voto que ora passo a comentar.

Preliminarmente, a ANAC não é parte legítima para figurar no polo passivo desse tipo de controvérsia. Ocorre que o autor da ação civil pública na origem, o Ministério Público estadual, se insurgiu contra a falta de regularidade dos voos oferecidos pela companhia aérea, ou seja, pretendeu sanar uma questão lesiva ao direito do consumidor, que nada tem a ver com a regulamentação da agência reguladora do setor. Portanto, compete à Justiça Comum estadual processar e julgar esse tipo de demanda.

No mérito, há que se levar em conta que a companhia aérea estava frequentemente cancelando os voos de chegada e partida na localidade, fazendo-o a seu alvitre e sem prestar informação clara ao consumidor. Ademais, o Tribunal estadual registrou, no acórdão da apelação, que a companhia aérea não apresentou laudo da ANAC que justificasse a necessidade de cancelamento daqueles voos, nem demonstrou a existência de problemas técnicos nas aeronaves.

À luz do art. 3º do CDC,^[2] as concessionárias de serviço público enquadram-se no conceito de fornecedor. Obrigam-se, portanto, operacional e legalmente, à adequada manutenção do serviço público concedido; ao cumprimento da obrigação assumida quando celebraram o contrato de concessão com o Poder Público; e ao cumprimento da obrigação contratual que assumiram com os consumidores.

O transporte aéreo é serviço essencial, devendo ser prestado de modo contínuo na forma do art. 22 do CDC.^[3] A meu sentir, o serviço aéreo torna-se “essencialíssimo” quando se tratar de localidade de difícil acesso por outros meios de transporte.

A prestação de serviços públicos, ainda que por pessoa jurídica de direito privado, envolve a responsabilidade pelo fornecimento de serviços com adequação, eficiência, segurança e, se essenciais esses serviços, com continuidade, sob pena de o prestador ser compelido a bem cumpri-lo e a reparar os danos decorrentes do descumprimento total ou parcial.

O Código de Defesa do Consumidor traz um rol exemplificativo de práticas abusivas (art. 39 do CDC), o que comporta interpretação flexível do elenco. Desse modo, o cancelamento de voo sem justificativa técnica ou de segurança configura prática abusiva no fornecimento do serviço,^[4] seja por violar as regras de mercado atinentes à boa conduta diante do consumidor, seja por afetar o bem-estar deste.^[5]



A falta de informação ao consumidor sobre o cancelamento de voos também configura prática abusiva. Isso porque, em relação ao consumidor, as companhias aéreas lidam com a oferta de serviços aéreos dentro da malha concedida pela ANAC (e aceita pela concessionária no contrato administrativo).

Como sabido, o Código de Defesa do Consumidor é detalhista ao tratar da oferta de produtos e serviços em seus arts. 30 e 31.^[6] Em breve síntese, a oferta é, na disciplina consumerista, a fase prévia ou inicial do contrato que, irrevogavelmente, vincula o fornecedor à transparência, ao dever de informar e ao cumprimento das condições que propôs para atrair o consumidor.

No caso, a oferta vincula o fornecedor (companhia aérea) a cumprir o serviço, bem como a ser transparente e a informar o consumidor, por escrito e justificadamente, sobre o motivo do cancelamento do voo, o qual não pode se dar apenas por razões de baixa demanda numa ou noutra data.

Quando descumpre a oferta, a concessionária ofende o direito não somente do consumidor que adquiriu o bilhete aéreo referente ao voo cancelado sem justificativa, mas também viola o direito da coletividade de ter a segurança da continuidade do serviço aéreo, surgindo a possibilidade de reparação dos danos materiais e morais, na forma individual e/ou coletiva.

É bom que se distinga: o Judiciário não é competente para definir a malha aérea das concessionárias, visto que tal função pertence ao Executivo, por atuação direta da ANAC, agência reguladora do setor; porém, o Judiciário pode determinar o cumprimento do contrato de concessão celebrado entre o poder concedente e a concessionária, bem como determinar o cumprimento dos contratos de consumo celebrados entre a concessionária e os consumidores individuais ou plurais, os quais devem estar amparados nesses casos de cancelamento ou interrupção dos serviços aéreos sem razões técnicas ou de segurança.

A informação e o cumprimento da oferta são formas pelas quais os fornecedores de produtos e serviços cooperam com o mercado de consumo, mas também são uma necessidade social.

Instituições democráticas fortes, cidadania respeitada!

[1] REsp 1.469.087/AC, Rel. Ministro HUMBERTO MARTINS, SEGUNDA TURMA, julgado em 18/8/2016, DJe 17/11/2016.

[2] Art. 3º. Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços.

[3] Art. 22. Os órgãos públicos, por si ou suas empresas, concessionárias, permissionárias ou sob qualquer outra forma de empreendimento, são obrigados a fornecer serviços adequados, eficientes, seguros e, quanto aos essenciais, contínuos.

Parágrafo único. Nos casos de descumprimento, total ou parcial, das obrigações referidas neste artigo,



serão as pessoas jurídicas compelidas a cumpri-las e a reparar os danos causados, na forma prevista neste código.

[4] Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

(...)

IV – a proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços; (...).

[5] As práticas abusivas, “[m]uitas vezes, apesar de não ferirem o requisito da veracidade, carregam alta dose de imoralidade econômica e de opressão. Em outros casos, simplesmente dão causa a danos substanciais contra o consumidor. Manifestam-se através de uma série de atividades, pré e pós-contratuais, assim como propriamente contratuais, contra as quais o consumidor não tem defesas, ou, se as tem, não se sente habilitado ou incentivado a exercê-las” (BENJAMIN, Antonio Herman V. et al. Manual de direito do consumidor. 6.ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2014, p. 296).

[6] Art. 30. Toda informação ou publicidade, suficientemente precisa, veiculada por qualquer forma ou meio de comunicação com relação a produtos e serviços oferecidos ou apresentados, obriga o fornecedor que a fizer veicular ou dela se utilizar e integra o contrato que vier a ser celebrado.

Art. 31. A oferta e apresentação de produtos ou serviços devem assegurar informações corretas, claras, precisas, ostensivas e em língua portuguesa sobre suas características, qualidades, quantidade, composição, preço, garantia, prazos de validade e origem, entre outros dados, bem como sobre os riscos que apresentam à saúde e segurança dos consumidores.

Date Created

12/08/2019