

Graziela Nasato: MP 925/2020 ataca direitos do consumidor

A pandemia da Covid-19, de fato, trouxe inúmeras mudanças na vida das pessoas e sérias consequências tanto para as pessoas físicas quanto para as jurídicas. O isolamento social foi uma das drásticas medidas de combater os devastadores efeitos da pandemia.



Com a proposta de minimizar os prejuízos dos consumidores

e do setor da aviação civil no país, o governo editou a Medida Provisória 925/2020 [\[1\]](#), que prevê em seu artigo 3º que *"o prazo para o reembolso do valor relativo à compra de passagens aéreas será de doze meses, observadas as regras do serviço contratado e mantida a assistência material, nos termos da regulamentação vigente"*. Em seguida, o § 1º do mesmo dispositivo, assim dispõe: *"Os consumidores ficarão isentos das penalidades contratuais, por meio da aceitação de crédito para utilização no prazo de doze meses, contado da data do voo contratado"*.

A redação sugere a (falsa) ideia de isenção de penalidades ao consumidor, como se a medida estivesse, de fato, garantindo direitos a parte mais vulnerável da relação contratual.

Todavia, o que se vê, na verdade, é a proteção desarrazoada dos prestadores de serviços, os quais estão sendo atingidos seriamente pela pandemia, fato este que não se nega, porquanto notório.

Ocorre que, para que haja esse suporte ao setor de aviação, o governo federal, por meio da medida provisória em questão, transferiu o ônus do descumprimento contratual "por parte da cia aérea" — integralmente — ao consumidor.

Para melhor esclarecer tal afirmativa, rememoremos as regras de cancelamento de voos previstas na Resolução nº 400/2016 da Anac [\[2\]](#), aplicadas antes da pandemia da Covid-19, *in verbis*:

"Da Alteração do Contrato de Transporte Aéreo por Parte do Transportador

Artigo 12 — As alterações realizadas de forma programada pelo transportador, em especial quanto ao horário e itinerário originalmente contratados, deverão ser informadas aos passageiros com antecedência mínima de 72 (setenta e duas) horas.

§ 1º — O transportador deverá oferecer as alternativas de reacomodação e reembolso integral, devendo a escolha ser do passageiro, nos casos de:

I — informação da alteração ser prestada em prazo inferior ao do caput deste artigo; e

II



— alteração do horário de partida ou de chegada ser superior a 30 (trinta) minutos nos voos domésticos e a 1 (uma) hora nos voos internacionais em relação ao horário originalmente contratado, se o passageiro não concordar com o horário após a alteração".

A Resolução nº 400/2016 da ANAC, que dispõe sobre as Condições Gerais de Transporte Aéreo, prevê expressamente que a alteração no contrato de transporte aéreo *por parte do transportador* lhe obriga a oferecer alternativas de acomodação e opção de "reembolso integral", cuja escolha deve ser do passageiro, independentemente das regras do serviço contratado.

Em síntese, o descumprimento contratual por parte da empresa aérea, com a alteração do horário e itinerário originalmente contratados, *confere ao consumidor o direito de escolha* entre a acomodação em outro voo ou o reembolso integral dos valores pagos, frisa-se: independentemente da modalidade de tarifa contratada, sem quaisquer ônus ao consumidor. As aludidas regras da Anac refletem a preocupação da agência reguladora em atender aos princípios orientadores do Código de Defesa do Consumidor — Lei nº 8.078/90.

Com a edição da Medida Provisória nº 925/2020, a proteção aos direitos do consumidor, parte vulnerável na relação contratual, passou a ser ignorada em benefício exclusivo das empresas de aviação. Na verdade, inverteram-se os princípios estabelecidos pelo Código de Defesa do Consumidor.

A medida estabelece, em síntese: I) o prazo para o reembolso do valor relativo à compra de passagens aéreas será de 12 meses, observadas as regras do serviço contratado e mantida a assistência material, nos termos da regulamentação vigente; II) os consumidores ficarão isentos das penalidades contratuais, por meio da aceitação de crédito para utilização no prazo de 12 meses, contado da data do voo contratado.

Consoante asseverado inicialmente, a medida provisória passa a falsa ideia de que há proteção ao consumidor ao isentá-lo de penalidade contratuais. Todavia, o que não se explica é que a empresa de transporte aéreo é a responsável pelo descumprimento contratual nos casos de cancelamento de voos, circunstância esta que — por si só — isenta o consumidor de quaisquer ônus contratual.

Como se vê, com a referida medida provisória, ainda que o consumidor tenha adimplido integralmente sua parte na relação contratual, com o pagamento do valor contratado e o cancelamento da passagem seja por parte do transportador, o consumidor que adquiriu uma tarifa promocional, por exemplo, não terá mais o direito de opção ao reembolso integral do valor pago. Ou seja, a companhia aérea está descumprindo a sua parte do contrato e, caso o consumidor opte pelo reembolso, este último terá que arcar com as penalidades contratuais, ainda que não tenha dado causa à interrupção do pactuado.

Tal medida afronta diretamente a legislação protetiva das relações de consumo e, em que pese reconhecida a relevância e urgência da matéria em comento, não se justifica a adoção de uma medida com *todos os ônus impostos exclusivamente ao consumidor*.



Isso porque, além de as penalidades contratuais terem sido atribuídas à parte que não deu causa ao descumprimento do contrato, a medida provisória ainda confere às empresas aéreas o prazo de 12 meses para o reembolso do valor pago ao consumidor, sem estipular qualquer forma de atualização monetária. Vale dizer, a empresa se apropria dos valores pagos pelo consumidor e terá um ano para devolvê-lo, ainda, sem correção.

A despeito disso, diante do atual cenário de pandemia, revela-se razoável a concessão de prazo de 12 meses para a efetivação do reembolso por parte da empresa, embora se trate de ônus a ser suportado, mais uma vez, pelo consumidor. A prorrogação do prazo para a devolução dos valores pagos, ao menos, não penaliza de forma tão gravosa a parte hipossuficiente da relação contratual.

O inaceitável é que, em razão do descumprimento do contrato por parte da empresa de transporte, o consumidor tenha de suportar as penalidades do contrato, a cuja ruptura não foi ele quem deu causa. Notem: ao consumidor estão sendo aplicadas as mesmas penas que sofreria caso ele tivesse desistido emotivamente do contrato, em situação de normalidade.

A propósito, o impacto financeiro decorrente da Covid-19 que estão sofrendo as empresas de aviação, bem como inúmeras outras empresas dos mais diversos segmentos, insere-se no próprio risco da atividade comercial. Esse risco é inerente à atividade do prestador de serviços e não pode, de forma alguma, ser transferido para os consumidores.

A questão, embora recente, já aportou ao Poder Judiciário. Em ação que tramita na Vara do Juizado Especial Cível do Foro de Jundiaí (SP) (Autos nº 1005403-78.2020.8.26.0309) [\[3\]](#), em primeira instância julgou-se parcialmente procedentes os pedidos constantes em ação condenatória movida pelos consumidores contra empresa comercializadora de pacotes de viagem, por não terem interesse na remarcação da data previamente contratada, tampouco no recebimento de crédito para utilização em 12 meses. Em sentença, o magistrado condenou a ré, alternativamente e à escolha do consumidor, a *reembolsar integralmente os valores dispendidos pelos autores* com o pacote objeto do feito no prazo de até 12 meses ou efetuar o reagendamento da viagem, caso seja esta a escolha do consumidor.

"*Muito bem*", ponderou o magistrado quando afirma que, apesar de a pandemia configurar situação de força maior que atingiu ambos os contratantes, sem responsabilidade de quaisquer deles, "*mesmo optando pelo reembolso o consumidor não pode ser submetido ao desconto das multas e outras penalidades contratuais*". Isso porque, afirmou o julgador, "*a impossibilidade de realização da viagem pelo consumidor, na data escolhida, não poderia obrigá-lo a realizá-la em data diversa, se esta não é a sua intenção, por circunstância a que não deu causa e sob pena de sofrer prejuízos econômicos*". O fundamento do julgado encontra amparo nos artigos 5º e 170, V, da Constituição Federal e também no artigo 6º do Código de Defesa do Consumidor, o qual prevê como direito básico do consumidor a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais.

Destaca o julgador, ainda, que seria "*incabível punir o consumidor por situação que não lhe pode ser imputável, com as mesmas penas que ele sofreria na hipótese de desistência pura, simples e imotivada, em situação de normalidade*", razão pela qual optou ao restabelecimento das partes ao *status quo ante*, concedendo à empresa a possibilidade de reembolso no prazo de 12 meses.



A sentença supracitada ainda pode ser objeto de recurso. Todavia, a partir do referido julgado, denota-se a preocupação do Poder Judiciário com a proteção dos direitos do consumidor, os quais, como já dito anteriormente, foram ignorados pela medida provisória ora em análise.

Vislumbra-se, inclusive, que as empresas aéreas estão se valendo da redação da medida provisória para impor aos clientes a aceitação do voucher/crédito, obrigando-os a adquirir uma viagem futura no exíguo prazo de 12 meses. Assim agindo, a empresa de aviação impede o poder de escolha do consumidor e, ainda, o vincula apenas às ofertas de voo oferecidos pela respectiva companhia, que nem sempre atenderão às expectativas do passageiro, notadamente em razão dos ajustes na malha aérea decorrentes da Covid-19.

Conclui-se, portanto, que os ônus da inexecução dos contratos celebrados com as empresas de aviação civil, em decorrência de cancelamentos dos voos em razão da pandemia, foram transferidos integralmente ao consumidor pela Medida Provisória 925/2020.

Trata-se de mais uma questão relacionada à pandemia da Covid-19 que levará os consumidores ao Poder Judiciário, a fim de obter a garantia dos seus direitos básicos previstos na legislação vigente.

[1] Disponível em: <http://www.in.gov.br/en/web/dou/-/medida-provisoria-n-925-de-18-de-marco-de-2020-248810143>. Acesso em: 12/5/2020.

[2] Disponível em: https://www.anac.gov.br/assuntos/legislacao/legislacao-1/resolucoes/resolucoes-2016/resolucao-no-400-13-12-2016/@display-file/arquivo_norma/RA2016-0400%20-%20Retificada.pdf. Acesso em 12/5/2020.

[3] Disponível em: https://esaj.tjsp.jus.br/cpopg/show.do?processo.codigo=8L000C5PO0000&processo.foro=309&processo.nu78.2020.8.26.0309&uuidCaptcha=sajcaptcha_82043bfb26a9406b8c4bbcd81262d26d. Acesso em 12/5/2020.

Date Created

23/05/2020