

## Direito do consumidor: quais destinos 2024 reserva para o setor aéreo?

Dados publicados pela Anac (Agência Nacional de Aviação Civil) indicam que o setor aéreo segue em ritmo acelerado de retomada para suas atividades, que foram duramente prejudicadas pelas consequências advindas da pandemia de Covid-19, em 2020.

A recuperação do setor tem gerado o aumento do número de empregos, a reativação de malhas aéreas e a intensificação no trânsito de passageiros, que atingiu em 2023 marcas superiores a 100 milhões de usuários.

O aquecimento setorial também tem chamado a atenção das autoridades de consumo.

Registros extraídos da plataforma [Consumidor.gov.br](https://consumidor.gov.br) apontam que, historicamente, o setor é um dos mais acionados pelos consumidores. Entre janeiro e novembro de 2023, mais de 88 mil reclamações foram apontadas na plataforma, envolvendo queixas sobre demora nos processos de reembolso, descumprimento de ofertas, cancelamento de voo e extravio de bagagens.

### Comitê de estudos

Em dezembro de 2023, a Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon) anunciou a criação de um comitê de estudos objetivando o aprimoramento do atendimento do consumidor junto às companhias aéreas.

A Associação Brasileira das Empresas Áreas (Abear), a Associação Internacional de Transportes Aéreos (Iata, na sigla em inglês) e a Associação Latino-Americana e do Caribe de Transportes Aéreos (Alta) também participaram da reunião de definição pela criação do comitê, que deve ainda contar com a participação da Anac.

freepik

A primeira reunião do comitê para discussão da pauta de trabalhos para 2024 deve ocorrer ainda nos primeiros meses do ano.

Como reflexo dessa iniciativa, na segunda quinzena de janeiro, a Associação Brasileira de Procons deu início a uma pesquisa pública para aferir a percepção dos usuários quanto à qualidade do serviço prestado pelas empresas do setor aéreo. Ainda não há informações acerca da conclusão desse estudo.



### Números da Justiça

Na esfera judicial, temas relacionados ao setor aéreo também estão em pauta.

Dados da Iata indicam que, de todas as ações judiciais existentes no mundo contra companhias aéreas, mais de 98% tramitam no Brasil e somam, segundo números atualizados do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), mais de 164 mil processos ativos.

Nas cortes superiores, recentes decisões foram proferidas nos meses finais de 2023 e, ao longo de 2024, devem ter sua aplicação estendida no âmbito dos demais tribunais e instâncias do país.

É o caso, por exemplo, do recente entendimento adotado no bojo do Recurso Especial (REsp) nº 1.961.783/DF, pela 1ª Turma do Superior Tribunal de Justiça (STJ), que decidiu ser responsabilidade das companhias aéreas o pagamento da tarifa de conexão.

Ao julgar pedido do Sindicato Nacional das Empresas Aeroviárias para revisão de referida obrigação, a Corte registrou que não caberia ao Poder Judiciário reverter a disposição imposta pela Lei nº 6.009/1973.

Também no âmbito de recente julgamento ocorrido perante o Supremo Tribunal Federal (STF) no Recurso Extraordinário com Agravo (ARE) nº 766.618, foi fixada a tese de inaplicabilidade do prazo prescricional das Convenções de Varsóvia e Montreal aos casos que versem unicamente sobre danos extrapatrimoniais.

A tese alcançada foi incorporada ao texto atualizado do Tema 210/STF, que trata da matéria.

No caso concreto analisado, a Corte Suprema entendeu que, com o afastamento da incidência de referidas convenções internacionais sobre o caso, não haveria que se falar em prescrição do direito de ação da passageira autora da demanda, cujo prazo deveria ser computado unicamente com base nas disposições do Código de Defesa do Consumidor, que determina o ajuizamento da ação em até cinco anos – em contrapartida aos dois anos previstos nas Convenções.

### **Debate político**

Por fim, na seara política, temas relacionados ao transporte aéreo também tem sido objeto de discussões e iniciativas.

No início de 2024, foi anunciado pelo governo federal o lançamento do programa “*Voa Brasil*”, que pretende assegurar o acesso da população de baixa renda a passagens aéreas por preços reduzidos.

Também se encontra na pauta de debates políticos a possibilidade de vir a ser instituída a proibição de cobrança sobre o despacho de bagagens.

Atualmente, vige o veto presidencial sobre o artigo da Lei nº 14.368/2022 que, em seu texto original, impunha o despacho gratuito de bagagens. Em 2024, o veto será analisado pelo Congresso, que poderá determinar a sua manutenção ou a sua derrubada.

### **Conclusão**

Em suma, 2024 promete ser um ano de importantes movimentações para o setor aéreo, com relevantes decisões e políticas públicas relacionadas aos direitos dos consumidores.

Conforme estabelecem os princípios basilares da legislação de consumo, as medidas daí surgidas devem

ser guiadas no sentido da busca pela harmonização dos polos da relação consumerista, sem o que não há como se conceber a decolagem do ramo aéreo com destino à sua integral recuperação e prosperidade.

**Date Created**

22/02/2024