

Os reflexos da COVID-19 no Setor Aéreo (*) Gabriela Katayama Tsuge

A pandemia provocada pelo novo vírus *COVID-19* causou diversos efeitos no Brasil, sendo que o setor aéreo foi um dos primeiros a sofrer com o impacto negativo do coronavírus. Assim, como medida para conter o avanço do contágio houve a necessidade de fechamento de fronteiras e de medidas de distanciamento social o que causou a alteração, ou até mesmo o cancelamento de diversos voos nacionais e internacionais.

Diante da situação imprevisível vivenciada pelo setor aéreo várias outras medidas tiveram que ser tomadas pelo Governo para diminuir os prejuízos causados não só aos consumidores, mas também às companhias aéreas, já que tanto o Código de Defesa do Consumidor, quanto as resoluções da Agência Nacional da Aviação – ANAC, não são suficientes para solucionar novos conflitos gerados na referida relação de consumo.

Em 18 de março de 2020 houve a publicação da Medida Provisória nº. 925, que estabeleceu medidas emergenciais para a aviação civil, entre elas, prevê o prazo de até 12 meses para o reembolso das passagens aéreas. Além disso, os consumidores que optarem pelo crédito, ficam isentos de penalidades contratuais, cuja utilização deve ser feita no prazo de 12 meses, contados da data do voo contratado.

Todavia, devido a possibilidade de configuração de caso fortuito ou forma maior, algumas companhias aéreas já vinham flexibilizando a política de remarcação de viagens, seguindo orientações do Ministério da Justiça e Segurança pública, por meio da Secretaria Nacional do Consumidor – SENACON.

Ocorre que referida Medida Provisória não soluciona todos os problemas vivenciados pelo consumidor, já que inúmeras pessoas precisaram

parar de trabalhar e conseqüentemente, ficaram sem receber qualquer remuneração, assim, o prazo estabelecido para o reembolso foi extremamente injusto com o consumidor, pois a demora na devolução pode causar sérios prejuízos na vida dos mesmos, porquanto, poderá fazer falta no sustento da família.

Posteriormente, em 20 de março de 2020, houve a publicação do Termo de Ajustamento de Conduta (TAC) para dispor sobre o cancelamento de voos nacionais e internacionais e regras para remarcação e reembolsos decorrente da pandemia provocada pelo *COVID-19*, cuja abrangência é para o biênio 2020/2021, ou seja, corresponde ao período entre 20/03/2020 à 19/03/2021, podendo ser prorrogado.

Referido regramento foi assinado pelo Ministério da Justiça e Segurança Pública, Ministério Público Federal e Ministério Público do Distrito Federal e Territórios, com a associação Brasileira das Empresas Aéreas – ABEAR. A associação representa as principais empresas do setor no País, entre elas; LATAM Airlines Group S.A., GOL Linhas Aéreas S.A., Passaredo Transportes Aéreos S.A., Transportadora MAP Transportes Aéreos LTDA. e a Azul Linhas Aéreas Brasileiras S.A.

Salienta-se que o TAC foi mais amplo e concedeu 3 opções ao consumidor: remarcação do voo, cancelamento com conseqüente crédito e reembolso. No texto, inicialmente consta que o consumidor que tiver comprado passagem aérea para viajar entre 01/03/2020 e 30/06/2020, pode remarcar a sua viagem, tanto nacional quanto internacional, por uma única vez, respeitando a origem e o destino, para qualquer período dentro do intervalo de validade da passagem, sem a cobrança de taxa de remarcação ou diferença tarifária.

Para os consumidores que tinham comprado passagem aérea para viajar em alta temporada (meses de julho, dezembro e janeiro) e feriados têm o direito de remarcar gratuitamente seu bilhete dentro do período de validade da passagem, sendo que aqueles que estavam com viagem programada para voar em baixa temporada também podem remarcar gratuitamente os voos, e no caso de escolher remarcar para a alta temporada e feriados, o passageiro fica sujeito ao pagamento de diferença tarifária.

É possível ainda o consumidor mude a origem e/ou destino do bilhete aéreo que tinha comprado para viajar entre 01/03/2020 e 30/06/2020, sendo que tal direito de remarcação só pode ser feito uma única vez, dentro do intervalo de validade da passagem, porém, fica obrigado a arcar com eventual diferença de tarifa.

Como segunda opção, caso o consumidor não queira remarcar, o mesmo tem o direito de cancelar a sua viagem, sem a aplicação de taxas ou de eventuais multas, mantendo o valor integral do ticket em crédito, que tem validade por 1 ano a contar da data do voo, sendo que quando for utilizar o crédito e optar pela aquisição de produto ou serviço em valor superior ao crédito, o consumidor pode ser cobrado de eventuais diferenças de valores ou tarifas, mas fica isento de cobrança de tarifas de remarcação e multas.

Já a terceira opção prevista no TAC é o reembolso, porém, ocorrerá a aplicação de multas e taxas contratuais previstas nas regras tarifárias, sendo que o valor residual será reembolsado em até 12 meses, contados da data da solicitação do pedido de reembolso feito pelo passageiro. Ainda que a passagem seja do tipo não-reembolsável, o valor da tarifa de embarque deve ser devolvido integralmente, também no prazo de 12 meses.

Deve-se destacar que, no caso de fechamento de fronteiras, o consumidor foi prejudicado, pois consta no TAC que as empresas aéreas não serão obrigadas a prestar assistência material – prevista na Seção III da Resolução 400 da ANAC – quando os passageiros sofrerem com atrasos ou cancelamentos de voos, sendo que tal assistência somente é fornecida para os passageiros que estão no Brasil. Esta conduta desrespeita o princípio da boa-fé objetiva, que deveria ser obedecido na relação de consumo, pois quando o consumidor mais necessita de amparo, a companhia aérea deixa-o em situação de desespero e revolta, diante de uma pandemia que está causando inúmeros óbitos no mundo.

Assim, é possível verificar que apesar da diversidade de regras estabelecidas para o setor aéreo, caberá ao Poder Judiciário solucionar as várias demandas judiciais decorrentes das medidas de contenção do coronavírus, sendo que as referida Medida Provisória e o Termo de Ajuste de Conduta, não observaram atentamente os princípios do equilíbrio contratual e da boa-fé objetiva. Logo, é evidente que as regras foram estabelecidas apenas em prol das companhias aéreas e não do consumidor, que continua sendo a parte mais vulnerável da relação de consumo.

(*) Gabriela Katayama Tsuge é Advogada.