

DIREITO DO CONSUMIDOR FRENTE ÀS CIAS AÉREAS E SETORES DE TURISMO E EVENTOS EM ÉPOCA DE PANDEMIA DE COVID-19

A pandemia causada pelo novo coronavírus levou o mundo a parar como nunca dantes, causando, naturalmente, reflexos em todas as relações jurídicas que se tem notícia, afinal, pouquíssimos são os contratos que preveem a não indenização em razão de pandemia, com exceção dos contratos de seguro de vida.

No Brasil, diante do crescimento de casos de covid-19 em território nacional, o Congresso Nacional aprovou o Decreto Legislativo nº 6 de 2020, reconhecendo estado de calamidade pública, nos termos da solicitação do Presidente da República encaminhada por meio da Mensagem nº 93, de 18 de março de 2020.

Obviamente, como os contratos de uma sociedade refletem seus valores, aí incluídos os contratos cíveis, trabalhistas, administrativos e consumeristas, diante da novel situação calamitosa, houve a necessidade de adequar ou mesmo de mitigar direitos e, não diferentemente, assim também nas relações de consumo.

CONTRATO DE TRANSPORTE AÉREO DE PASSAGEIROS

Com o fim de auxiliar empresas aéreas em uma iminente crise econômica, e com o fim de salvaguardar empregos, o Presidente da República editou a Medida Provisória nº 925, de 18 de março de 2020.

A norma imposta prevê, no *caput* de seu artigo 3º, que qualquer cia aérea terá o prazo de 12 meses para **reembolso** de passagens aéreas, podendo, obviamente, fazer antes deste prazo, se assim for possível.

Se o consumidor optar, ao invés do reembolso, pela utilização em forma de crédito, há um prazo de 12 meses para sua utilização, contado da data em que seria prestado o serviço (voo), e neste caso não haverá a cobrança de penalidades contratuais.

Assim, exemplificativamente, caso haja um voo marcado para 1º de junho de 2020 e o consumidor opte por utilizar o valor pago pela passagem aérea como crédito, teria ele até a data de 1º de junho de 2021 para utilizar o crédito sem que lhe fossem aplicadas as penalidades contratuais.

Porém, se o consumidor quiser marcar sua viagem para dezembro de 2021, aí, então, a cia aérea poderia cobrar pela remarcação e eventuais demais penalidades incidentes no contrato.

A norma da referida Medida Provisória se aplica às compras de passagens aéreas realizadas até a data de 31 de dezembro de 2020 (art. 3º, §2º).

CONTRATO DE SHOWS, EVENTOS ARTÍSTICOS, CULTURAIS E TURISMO EM GERAL

Também com o fim de amenizar a crise econômica no setor de cultura em geral e turismo, foi editada a [Medida Provisória 948, de 8 de abril de 2020](#) que dispõe sobre o cancelamento de serviços, de reservas e de eventos dos setores de turismo e cultura em razão do estado de calamidade pública reconhecido pelo Decreto Legislativo nº 6, de 20 de março de 2020, e da emergência de saúde pública de importância internacional decorrente do coronavírus (covid-19).

Referida MP prevê que os prestadores de serviço, ou seja, as empresas dos ramos de shows, eventos, espetáculos e turismo, **não estão obrigadas a devolver valores já pagos pelos consumidores**, devendo, entretanto, assegurar **(1)** a remarcação dos serviços, das reservas e dos

eventos cancelados; e **(2)** a disponibilização de crédito para uso ou abatimento na compra de outros serviços, reservas e eventos, disponíveis nas respectivas empresas; ou, ainda, **(3)** não estarão obrigadas caso formalizem algum outro tipo de acordo com o consumidor.

Duas ressalvas, porém, são necessárias:

1. Caso o consumidor faça a opção número 1 (**remarcação**), ele deve respeitar a "sazonalidade e os valores dos serviços originalmente contratados" (art. 2º, §3º, inciso I), ou seja, se ele comprou uma reserva para o evento de páscoa, não pode optar pelo evento de natal que, além de ser em outra data, é normalmente mais caro (caso típico são os eventos de páscoa e de natal na cidade gaúcha de Gramado). Assim, via de regra, no exemplo acima, o consumidor deve remarcar para a próxima páscoa, a não ser que a empresa lhe autorize a agir de outra forma. Além disso, o consumidor deve remarcar o uso de seu ingresso até o prazo máximo de 12 meses, contado da data de encerramento do estado de calamidade pública reconhecido pelo [Decreto Legislativo nº 6, de 2020](#), que, até eventual alteração, será dia 31 de dezembro de 2020;
2. A segunda ressalva é que, caso opte pelo número 2 (**disponibilização de crédito ao consumidor**), o consumidor deve utilizá-lo também até o prazo máximo de 12 meses após terminar o estado de calamidade pública.

No mais, ressalta-se que estas opções têm um prazo de carência ao consumidor, ou seja, não lhe custarão nada a mais (sem cobrança de multa ou taxa) somente se fizerem algumas das opções acima no prazo de 90 dias contados da entrada em vigor da Medida Provisória, ou seja, **devem, necessariamente**, ir atrás dos fornecedores até a data de **17 de junho de 2020** e fazer a opção que melhor convier.

Após isto, a norma permite às empresas a cobrança de eventuais custos, taxas ou mesmo multas.

A MP prevê, também, caso de reembolso, porém, estipula que a empresa terá o prazo de 12 meses após o encerramento do estado de calamidade reconhecido pelo Decreto Legislativo nº 6/2020 para devolver o valor pago, que por sua vez deverá ser atualizado pelo Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo Especial - IPCA-E.

Assim, exemplificativamente, se o estado de calamidade perdurar até 1º de agosto de 2020, a empresa teria até 1º de agosto de 2021 para devolver o valor dos ingressos (lembrando que, via de regra, em verdade, o estado de calamidade terá efeitos legais até 31 de dezembro de 2020).

Por fim, são somente as empresas de espetáculos, shows e eventos que obtiveram estas benevolências? Não. A MP aplica tais situações a todas aquelas previstas no artigo 21 da Lei nº 11.771/2008, quais sejam, em geral, prestadores de serviços turísticos ou atividades que sejam relacionadas à cadeia produtiva do turismo, a saber:

- meios de hospedagem;
- agências de turismo;
- transportadoras turísticas;
- organizadoras de eventos;
- parques temáticos; e
- acampamentos turísticos.

Além disso, prevê também que tais normas serão aplicadas a cinemas, teatros e plataformas digitais de vendas de ingressos pela internet.

Verifica-se a elogiável intenção do Governo Federal em manter viva a indústria do entretenimento e do turismo em geral, porém é por demais criticável a redação do artigo 5º da referida Medida Provisória que parece ter sido confeccionado por alguém que não tem conhecimento jurídico suficiente, afinal, a norma diz que todas estas situações dos consumidores caracterizam hipóteses de caso fortuito ou força maior e não ensejam danos morais, aplicação de multa ou outras penalidades, nos termos do disposto no [art. 56 da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990](#).

Ora, trata-se de verdadeira aberração jurídica o fato de uma norma jurídica dizer que o direito do consumidor é hipótese de caso fortuito ou força maior. O que é caso de força maior é a pandemia causada pelo novo coronavírus, não o direito em si, sendo que este segundo apenas sofre consequências pela força maior (pandemia) e traz, conseqüentemente, situação de imprevisibilidade aos contratos.

A despeito disto, sendo certo que o Governo Federal não voltará atrás, necessário fazer um esforço para compreender que o fim da norma é dizer que, diante da calamidade pública reconhecida, o direito do consumidor ao reconhecimento de danos morais, materiais e multas fica vedado enquanto perdurar tal situação.

E, se for este mesmo o fim da norma, esta conclusão se mostra criticável, afinal, não cabe ao Poder Executivo, por Medida Provisória, reconhecer que, diante de milhões de casos concretos, não se efetive nenhum direito do consumidor, questões estas que devem ser reconhecidas propriamente pelo Poder Judiciário, caso a caso.

Hugo Fanaia de Medeiros Somera

Advogado – OAB/MS n. 14997

Membro da Comissão de Defesa do Direito do Consumidor da OAB/MS

hugofm.adv@gmail.com