

## DIREITO DO CONSUMIDOR

*José Carlos Manhbusco - Advogado*

O Conselho Nacional de Justiça acaba de dar um excelente passo em apoio aos passageiros de empresas aérea. Estamos falando da Cartilha do Transporte Aéreo lançada no dia 25 de maio, próximo passado.

A Cartilha tem como principal objetivo a informação dos consumidores sobre direitos e deveres na hora de viajar, bem como traz orientações ao cidadão para evitar que uma ação judicial desnecessária cause prejuízos ao próprio passageiro, à Justiça e ao setor aéreo.

Busca-se também deter o aumento das ações judiciais, por todo o Brasil, em face das companhias aéreas. Segundo o Instituto Brasileiro de Direito Aeronáutico, 98% das ações cíveis do mundo contra companhias aéreas tramitam no Brasil.

É verdade que o PROCON é órgão que dá amparo as reclamações. Entretanto, nunca é demais saber os cuidados que o passageiro deve tomar ao comprar uma passagem ou ao desistir de viajar, por exemplo.

O documento também orienta o passageiro sobre o que pode ser feito quando a empresa atrasa, altera ou cancela o voo. Segundo informações do CNJ, no Brasil, uma companhia que fazia cinco voos diários, teve cerca de 1.400 processos judiciais abertos, no mesmo período.

De acordo com o ministro Fux, presidente do STF, a crise provocada pela pandemia provocou o cancelamento de viagens programadas, com impacto direto nos resultados econômicos do setor aéreo – que teve queda de 48% no Brasil e 71% no mundo, ao longo de 2020. O preocupante quadro justifica, segundo o presidente do CNJ, iniciativas do Poder Judiciário “*voltadas ao estímulo à desjudicialização, com uso de métodos autocompositivos*”, afirmou.

A experiência de outros países com câmaras de aconselhamento e conciliação ajudam consumidores em conflitos gerados pela assimetria de informações.

A cartilha explica como as medidas emergenciais adotadas para proteger a operação da aviação civil brasileira – como a Lei 14.034/2020 e a Resolução ANAC 556/2020 – afetam a vida dos passageiros. Por terem efeito temporário, com a possibilidade de transformar multas em crédito para viagens futuras, muitas medidas criaram dúvidas nos usuários dos serviços de transporte aéreo.

A publicação está baseada na experiência de viagem do passageiro. Por isso, os conteúdos seguem uma ordem cronológica, de acordo com a sequência de acontecimentos. Começa antes mesmo da viagem, quando se pesquisa a compra da passagem, e repassa todos os cuidados que o passageiro precisa tomar ao chegar ao aeroporto. A cartilha traz

orientações até do momento pós-viagem, para evitar os transtornos que acontecem quando há extravio de bagagem, por exemplo.

O ministro destacou a pertinência da conciliação e da mediação como meios de solucionar conflitos pela via da negociação entre passageiros e companhias aéreas, pois, embora o acesso à Justiça seja cláusula pétrea da Constituição Federal, paradoxalmente os 77 milhões de processos em tramitação nos tribunais brasileiros representam um “*grande obstáculo à duração razoável dos processos*”, princípio também garantido pela Carta Magna.

De acordo com o presidente do Superior Tribunal de Justiça (STJ), ministro Humberto Martins, a retomada do setor aéreo é fundamental para “*o crescimento do Brasil e o retorno à normalidade*”. Para a mudança se concretizar, no entanto, os agentes econômicos dependem de uma sinalização do Poder Judiciário.

Conforme informação, na esfera administrativa, em que os consumidores reclamam antes de entrar na Justiça, o Ministério da Justiça informa que as reclamações no Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor e na plataforma [consumidor.gov.br](http://consumidor.gov.br) aumentaram cerca de 55% e 40%, respectivamente, comparando-se períodos de 2019 e 2020. Fonte: Agência CNJ Notícias, 25.05.2021.

Vamos aguardar os efeitos e resultados da iniciativa.