

## **Direitos dos consumidores vítimas da crise nos aeroportos brasileiros**

[Hamana Karlla Gomes Dias](#)\*

**Resumo:** A aviação brasileira viveu e ainda vive demasiadamente uma realidade defasada em relação à esperada pelos consumidores vítimas da ineficácia do referido sistema. São situações constrangedoras como os atrasos acumulados e o mau atendimento das prestadoras de serviços que trazem ao consumidor um prejuízo imensurável tanto na sua órbita moral como econômica.

Dever-se-ia garantir aos consumidores o direito de receber prévia informação sobre atrasos e cancelamentos e uma prestação imediata de assistência nesses casos, independentemente de razões técnicas e estruturais.

**Palavras-Chave:** Crise nos aeroportos - Má assistência - Direitos consumeiristas.

**Abstract:** Brazilian aviation lived and still an unbalanced reality of alleged for the consumers people of the inefficacy of the related system lives. They are situations as the cumulated delays and the bad attendance of the lenders of services that in such a way bring to the consumer a damage in its moral orbit as economic. The right would have to be guaranteed to the consumers to receive previous information on delays and cancellations and an immediate installment from assistance in these cases, independently from reasons structural techniques and.

**Word-Key:** Crisis in the airports - Bad assistance – Rights of the consumer.

---

\* Graduanda em Direito no Centro Universitário de João Pessoa (UNIPÊ) – PB.

O espaço aéreo brasileiro viveu, e ainda vive, uma crise sem precedentes com o caos provocado nos aeroportos, após o acidente com o voo 1907 da Gol. Esse incidente provocou atrasos e cancelamentos diários de vôos, gerando um grande infortúnio para milhares de passageiros que sofreram prejuízos inenarráveis ao não lograrem êxito no fechamento de negócios, no não cumprimento de contratos, vendas não realizadas, aborrecimento, constrangimento, humilhação e inúmeros outros danos de ordem moral e/ou material. (do Nascimento, 2006, 1)

Tal crise, iniciada em 27 de outubro do ano passado, se deu quando controladores de tráfego aéreo de Brasília decidiram iniciar uma “operação-padrão”, o que deixou os usuários confusos, já que tiveram de passar noites de espera sem conforto e sem informações das companhias aéreas que contrataram.

É indispensável uma apreciação dos milhares de consumidores que sofreram nos últimos meses com a crise nos aeroportos. Tempos infindáveis de espera sem o mínimo conforto e dignidade, agravaram-se pela falta de informação e assistência do Poder Público e das companhias aéreas. Em casos mais graves, caracterizou-se a perda de compromissos e negócios importantes, e algumas vezes até mesmo o risco à vida desses consumidores. (do Nascimento, 2006, 1)

A responsabilidade do maculado serviço aeronáutico prestado à sociedade não se restringe às companhias aéreas, mas também à União e à Anac já que as duas atuam diretamente na prestação do serviço junto àquelas, exercendo a fiscalização, coordenação de horários e linhas e o controle de tráfego aéreo. Tanto que o artigo 22 do Código de Defesa do Consumidor determina que os serviços públicos sejam "adequados, eficientes e seguros". Assim, tanto as companhias aéreas, quanto o Poder Público, têm o dever de evitar que tais fatos ocorram e, supervenientemente, quando ocorrerem, prestar assistência aos consumidores que venham a ser prejudicados por atrasos e cancelamentos de vôos, no que lhes couber. (da Silva, 2006, 17)

Assim, impreterível asseverar que o consumidor que se sentiu e vier eventualmente se sentir lesado pelos atrasos e cancelamentos de vôos devem recorrer à empresa aérea para ser ressarcido dos prejuízos. Se o passageiro chega na hora marcada e não consegue embarcar, a responsabilidade é da empresa e do Poder Público, já que ambos são culpados pela quebra de contrato. (Novas, 2006)

É importante também que, durante o tempo de espera no aeroporto, o passageiro procure os balcões de atendimento da Agência Nacional de Aviação Civil (Anac) e protocole uma reclamação pelo atraso, guardando consigo uma segunda via.

O amparo legislativo para esses casos está previsto no Código Brasileiro Aeronáutico, que regula ações e situações que possuem conseqüências como os da pane do sistema aéreo brasileiro. Mas o passageiro também pode recorrer ao Código de Defesa do Consumidor, já que existe relação de prestação de serviços, que caracteriza relação de consumo. (Fares, 1994, 307)

O artigo 230 do Código Brasileiro de Aeronáutica diz expressamente que, "em caso de atraso da partida por mais de quatro horas, o transportador providenciará o embarque do passageiro, em vôo que ofereça serviço equivalente para o mesmo destino, se houver, ou restituirá, de imediato, se o passageiro preferir, o valor do bilhete de passagem". (Leonel, 2006)

Também expressa salvaguarda do direito do passageiro o artigo 231 do referido Código quando diz que a companhia deve arcar com as despesas de alimentação, hospedagem e transporte dos passageiros nos casos de atraso, se esse período for superior a quatro horas. (Leonel, 2006)

Mas e enquanto o atraso de 4 horas não vence? Nesse caso, pode ser mais complicado uma ação imediata, mas também há respaldos na lei. É asseverado ao consumidor o direito de ser indenizado na medida exata que sofreu o dano, e, nestes casos, o Código de Defesa do Consumidor lhes assegura tal reparação. (de Cássia, 2006)

Imprescindível para uma inquestionável indenização é que haja a confirmação da chegada do passageiro pontualmente ao local do embarque. De tal modo ele ganhará o direito de reclamar sobre o atraso da companhia aérea. Apenas testemunhas são suficientes, porém caso o consumidor seja prevenido, pode também ficar atento à produção de provas. Nessa hora vale tudo: tíquetes de estacionamento, de lanchonete, de hotéis ou de táxi. Tudo que possa confirmar que ele permaneceu no Aeroporto.

Os passageiros não apenas podem, mas devem entrar com ações contra as companhias aéreas requerendo danos morais e materiais. Saliente-se que há outros responsáveis, mas para o consumidor é mais fácil acionar a companhia e ela que se remeta e cobre os prejuízos da Infraero e da Agência Nacional de Aviação Civil (Anac). O direito do passageiro, regrado pelo Código de Defesa do Consumidor, é embarcar no voo e horário marcados na passagem. (Fares, 1994, 310)

Ademais, apesar de estarem amenizados tais problemas referentes ao “apagão aéreo”, os mesmo ainda ocorrem no país. Impetuoso que o consumidor fique salvaguardado pelos meios jurisdicionais para que possa ser ressarcido dos prejuízos que sofrera com o total descaso das linhas aéreas brasileiras, como também asseverar às futuras vítimas das eventuais crises nos aeroportos acerca dos direitos que lhes são garantidos.

Por fim, é de se dizer que todos aqueles que se sentirem lesados pelos atrasos ocorridos naquele período, e ademais, por qualquer atraso oriundo do que se pode chamar de *overbooking*, poderão ser indenizados – nos limites de seus prejuízos – com amparo na legislação citada acima, e, especialmente, no Código de Defesa do Consumidor (de Cássia, 2006).

### Referências Bibliográficas

CÁSSIA, Cristiane de. **Hora do Balanço: passageiro pode cobrar prejuízo como qualquer consumidor.**, Brasil. Disponível em <<http://oglobo.globo.com/pais/mat/2006/11/03/286522917.asp>> Acesso em: 17/05/07.

FARES, Ali Taleb. Novo Panorama da Responsabilidade Civil no Transporte Aéreo, **Revista Brasileira de Direito Aeroespacial**. Brasil, n. 77, p. 307-310, 1999.

LEONEL, Fernanda. Meu vôo atrasou? Fazer o que?. **Seus Direitos.**, Brasil. Disponível em: <<http://www.acesa.com/consumidor/arquivo/seusdireitos/2006/12/07>> Acesso em : 19/05/07.

NASCIMENTO, Itamar André Rodrigues do. **Crise nos Aeroportos: Quem vai pagar os prejuízos.**, Brasil. Disponível em: <<http://jus2.uol.com.br/doutrina/texto.asp?id=9303>> Acesso em: 17/05/07.

NOVAS, Ângelo. **Entrevistas.**, Brasil. Disponível em <<http://ibahia.globo.com/entrevistas/artigos/>> Acesso em: 17/05/07.

SILVA, José Afonso da. **Resumo de Direito Constitucional**, 16ª ed., Brasil: São Paulo, 1998.