



UNIVERSIDADE DO SUL DE SANTA CATARINA
ANDREI MITTMANN

**RESOLUÇÃO N. 400/2016 DA ANAC: AVANÇOS E/OU RETROCESSOS EM
RELAÇÃO AO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR**

Palhoça
2019



UNIVERSIDADE DO SUL DE SANTA CATARINA
ANDREI MITTMANN

**RESOLUÇÃO N. 400/2016 DA ANAC: AVANÇOS E/OU RETROCESSOS EM
RELAÇÃO AO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de graduação em Ciências Aeronáuticas, da Universidade do Sul de Santa Catarina, como requisito parcial à obtenção do título de Bacharel em Ciências Aeronáuticas.

Profa. Dra. Conceição Aparecida Kindermann

Palhoça

2019

ANDREI MITTMANN

**RESOLUÇÃO N. 400/2016 DA ANAC: AVANÇOS E/OU RETROCESSOS EM
RELAÇÃO AO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR**

Este trabalho de conclusão de curso foi julgado adequado à obtenção do título de Bacharel em Ciências Aeronáuticas e aprovado em sua forma final pelo Curso de Graduação em Ciências Aeronáuticas da Universidade do Sul de Santa Catarina.

Tubarão, 11 de junho de 2019.

Profa. Orientadora Conceição Aparecida Kindermann, Dra.

Universidade do Sul de Santa Catarina

Profa. Patricia da Silva Meneghel, Dra.

Universidade do Sul de Santa Catarina

Dedico este trabalho com todo meu amor a meus amados pais Dilceu Mittmann e Márcia Mittmann, que estão sempre presentes e me apoiando. Dedico esta e demais conquistas aos meus amigos que compartilham comigo as alegrias e tristezas, e com os quais pude aprender a ser uma pessoa melhor e ver que o mundo é um ótimo lugar quando se tem uma excelente companhia. A vocês que fazem dos meus dias mais felizes e especiais.

AGRADECIMENTOS

A DEUS que sempre foi meu porto seguro, nunca me desamparou e sempre me consolou nas noites de desespero e angústia.

Aos meus pais que sempre me apoiaram e me incentivaram, mostrando-me o caminho para que pudesse alcançar o sucesso.

À minha ilustríssima Profa. Orientadora Conceição Aparecida Kindermann, que sempre esteve disposta a responder e orientar da forma mais adequada durante toda fase da Monografia. Obrigado por toda dedicação, orientação, ajuda.

“O mundo é um lugar perigoso de se viver, não por causa daqueles que fazem o mal, mas sim por causa daqueles que observam e deixam o mal acontecer”. (Albert Einstein).

RESUMO

A presente pesquisa teve como objetivo compreender quais os avanços e/ou retrocessos a resolução n.400/2016 da ANAC (Agência Nacional de Aviação Civil) trouxe ao usuário de transporte aéreo com relação ao Código de Direito de Consumidor. Foram utilizados como base para a análise a Resolução de N° 400 da ANAC, o Código de Defesa do Consumidor, autores como Benjamin (2006; 2013; 2014), Gagliano (2010; 2014), Ximenes (2000), Venosa (2005; 2009) entre outros. A metodologia utilizada é de natureza exploratória e procedimentos técnicos compostos na base lógico-dedutiva. Em relação aos objetivos, este trabalho caracteriza-se como pesquisa bibliográfica e documental do tipo qualitativa. O tema é atual e relevante, visto a recente incidência da resolução n° 400 da ANAC de 2016, a qual trouxe divergências, em diversos aspectos, às regras aplicáveis nas relações de consumo de transporte aéreo, anteriormente previstas pelo Código de Defesa do Consumidor, lei federal n° 8.078/90. A partir da análise dos dados, pode-se perceber que o consumidor saiu prejudicado em alguns aspectos, como por exemplo na preterição de passageiros, e nos extravios de bagagens, porém tiveram alguns benefícios em casos de cancelamentos e atrasos de voos.

Palavras chaves: Transporte aéreo. Resolução ANAC 400/2016. Consumidor.

ABSTRACT

This research aimed to understand the advances and / throwbacks were brought by ANAC (Agência Nacional da Aviação Civil) - Resolution 400/2016 to the user os air transportation correlating to the Consumer Defense Code. As reference tools, for the data analysis, were used ANAC Resolution 400, the Consumer Defense Code , authors such as Benjamin (2006;2013;2014), Gagliano (2010;2014), Ximenes (2000), Venosa (2005;2009) among others. The methodology used has a exploratory nature, and technical procedures composed on a logical-deductive basis. The research is characterized as bibliographic and documentary, qualitative kind. The theme is relevant and a current issue, given the recente incidence of ANAC Resolution 400 of 2016, wich has diverged, in several ways, from the applicable regulations previosly planned for air transportation consumption by the Consumer Defense Code, present in the Federal Law N. 8.078 / 90. From the data analisys, could be seen that the consumer was damaged in some aspects, such as passenger misconduct and bagagge loss, but also had some benefits in eventuals flight delays and cancelations.

Keywords: Air Transport. Resolution ANAC 400/2016. Consumer.

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

TCC: Trabalho de Conclusão de Curso

ANAC: Agência Nacional de Aviação

CDC: Código de defesa do Consumidor

ART: Artigo

CC: Código Civil

KG: Quilograma

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO.....	10
1.1	PROBLEMA DA PESQUISA.....	10
1.2	OBJETIVOS	11
1.2.1	Objetivo geral	11
1.2.2	Objetivos específicos	11
1.3	JUSTIFICATIVA	11
1.4	METODOLOGIA	12
1.4.1	Natureza da pesquisa e tipo de pesquisa	12
1.4.2	Materiais e métodos	13
1.4.3	Procedimentos de coleta de dados.....	13
1.4.4	Procedimentos de análise dos dados	14
1.5	ORGANIZAÇÃO DO TRABALHO.....	14
2	SERVIÇO DE TRANSPORTE AÉREO DE PESSOAS E A RELAÇÃO DE CONSUMO	15
2.1	ELEMENTOS DA RELAÇÃO DE CONSUMO.....	15
2.1.1	Consumidor.....	16
2.1.2	Fornecedor	17
2.1.3	Serviço de transporte aéreo.....	18
2.2	PRINCÍPIOS DA RELAÇÃO DE CONSUMO.....	20
2.2.1	Princípio da Vulnerabilidade	20
2.2.2	Princípio da Boa fé Objetiva	22
2.2.3	Princípio da Inversão do Ônus da Prova	23
2.2.4	Hipossuficiência.....	24
2.2.4.1	Verossimilhança das Alegações	26
3	AS MODIFICAÇÕES TRAZIDAS PELA RESOLUÇÃO 400/2016 DA ANAC À LEGISLAÇÃO BRASILEIRA EM VIGOR.....	27
3.1	EXTRAVIO DE BAGAGEM.....	27
3.2	ATRASOS E CANCELAMENTOS.....	33
3.3	PRETERIÇÃO DE PASSAGEIROS	35
4	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	39

1 INTRODUÇÃO

A pesquisa apresentará uma análise sobre a resolução n. 400/2016 da ANAC, que trata sobre as Condições Gerais de Transporte Aéreo, relacionando o Código de Defesa do Consumidor.

Em um primeiro momento, será necessário identificar se as relações de transporte aéreo compõem serviço público, e ainda, se integram a categoria de Relações de Consumo, para delimitar a aplicabilidade do CDC e as possíveis afrontas.

Após, serão abordadas as modificações ocorridas após a vigência da resolução, em especial no tocante a autonomia do contrato de bagagens, a limitação da responsabilidade civil no caso de extravio de bagagens, a restrição da assistência material por atraso ou cancelamento de voo, e a admissão da possibilidade de correção de erros materiais na grafia dos nomes dos passageiros se solicitada até o momento do check-in.

Nesta perspectiva, procurar-se-á estabelecer os avanços e/ou retrocessos após a vigência da resolução n. 400/2016 da ANAC, para o usuário do transporte aéreo brasileiro.

1.1 PROBLEMA DA PESQUISA

Quais avanços e/ou retrocessos a resolução n. 400/2016 da ANAC trouxe ao usuário de transporte aéreo com relação ao Código de Direito do Consumidor?

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 Objetivo geral

Compreender quais avanços e/ou retrocessos a resolução n. 400/2016 da ANAC trouxe ao usuário de transporte aéreo com relação ao Código de Direito do Consumidor.

1.2.2 Objetivos específicos

a) Verificar se os fundamentos para elaboração da Resolução nº 400 da ANAC estão de acordo com o Código de defesa do Consumidor;

b) Verificar se a Resolução nº 400 abrange os direitos dos consumidores conquistados mediante a Constituição Federal, analisando se os fundamentos usados para a Resolução são válidos;

c) Identificar quais requisitos foram elencados para limitar os danos moral e material causados aos consumidores;

b) analisar se essa Resolução traz benefícios ou malefícios para os consumidores;

1.3 JUSTIFICATIVA

Ao longo deste trabalho pretende-se esclarecer se a resolução da ANAC atinge o código de defesa do consumidor, como ela diminui, afronta e até retira alguns dos direitos que com muito custo foram conquistados. A investigação mostrará que os consumidores sempre estarão em hipossuficiência diante do "mundo" que são as empresas, e os legisladores visaram a proteção deste mínimo consumidor.

Atualmente, trabalhando na área aeroportuária, posso analisar diversos casos em que os passageiros se sentem desconfortáveis referente à nova resolução, pois estão

acostumados ao CDC, e a resolução da ANAC traz algumas contradições, como por exemplo franquia de bagagens, alteração de nomes, entre outros; e apresentam o CDC para tal defesa. Uma resolução não pode ser maior que uma norma constitucional, os responsáveis por levar os consumidores lado a lado com os fornecedores não podem viver fingindo que nada está acontecendo aos direitos dos consumidores, uma vez que não se sabe, ou pelo menos não foi divulgado, quais foram os fundamentos legais que os benfeitores de tal resolução tiveram como subsídio para elaborar este texto. Visaram benefícios para os consumidores ou para as empresas? Todas as perguntas serão respondidas ao longo deste projeto.

Os argumentos que os levaram a copilar tal resolução lesam fortemente os consumidores, um dos motivos utilizados foi que a passagem ficaria mais barata, tão subjetivo este motivo, pois o que é barato para uns, para outros pode ser fora de padrão, é necessário vislumbrar a personalidade de cada indivíduo e o poder aquisitivo, o impacto que gerou nas vidas dos consumidores foram extravagantes e irreparáveis.

1.4 METODOLOGIA

1.4.1 Natureza da pesquisa e tipo de pesquisa

Esta pesquisa é de natureza exploratória e procedimentos técnicos, caracterizados como pesquisa bibliográfica e documental. Analisa-se a Resolução de N° 400 da ANAC, confrontando com o Código de Defesa do Consumidor, visto que ainda é um tema pouco conhecido e pouco explorado e, automaticamente, foi abordado o que esse documento trouxe de bom e de ruim. Logo, fica claro que a busca é aprofundada e procura conteúdo relevante dentro do tema. Quanto à abordagem, esta pesquisa é do tipo qualitativa.

1.4.2 Materiais e métodos

Os materiais analisados foram:

Livros: Manual de direito do consumidor /Introdução ao direito do consumidor /Curso de direito do consumidor / Comentários ao Código de Defesa do Consumidor / Curso de Direito Administrativo / Questões controvertidas no Código de Defesa do Consumidor: principiologia, conceitos, contratos / Minidicionário da língua portuguesa / Código do Consumidor Comentado /Teoria Geral dos Contratos e Contratos em Espécie / Contratos em Espécie / Direito processual civil brasileiro / Código brasileiro de defesa do consumidor comentado pelos autores do anteprojeto / Novo curso de direito processual civil /Código de Processo Civil Reformado / Direito civil / Responsabilidade / Responsabilidade Civil do Transportador Aéreo / Curso de direito civil brasileiro.

Leis: Código Brasileiro de Aeronáutica. Lei n. 7.565 de 1986 / Código Civil. Lei n. 10.406 de 2002 / Código de defesa do consumidor. Lei n. 8.078 de 1990 / Constituição da República Federativa do Brasil / Resolução.

1.4.3 Procedimentos de coleta de dados

Quanto aos procedimentos de coleta de dados, esta pesquisa pode ser classificada como uma pesquisa bibliográfica e documental.

No procedimento bibliográfico, tem-se como escopo levantar dados através de doutrinas, leis, teses, livros, dissertações, atinentes ao problema e aos objetivos a serem estudados. No que perfaz as alegações de Vergara (2000) a pesquisa bibliográfica é o estudo sistematizado desenvolvido com base em material publicado em livros, revistas, jornais, redes eletrônicas, isto é material acessível ao público em geral.

Conforme destaca Gil (2002), a pesquisa documental tem como objetivo investigar fontes primárias, que se constituem de dados que não foram codificados, organizados e elaborados para os estudos científicos como: documentos, arquivos, desenhos, fotografias, epitáfios, correspondências, entre outros, para poder descrever e analisar as situações, fatos e acontecimentos anteriores, comparando-se com os dados da realidade.

1.4.4 Procedimentos de análise dos dados

Para a análise de dados, foi enfatizado o serviço de transporte aéreo e a sua relação com o consumo, e os princípios norteadores do Código de Defesa do Consumidor, observando os itens utilizados na Resolução 400. Através de sites, leis e livros voltados para o tema, foram feitas as leituras, fichamentos de partes relevantes, para posterior análise.

1.5 ORGANIZAÇÃO DO TRABALHO

Esta monografia está dividida em quatro capítulos. No primeiro capítulo, apresenta-se a introdução. No segundo, é abordado o serviço de transporte aéreo como relação de consumo, fazendo uma análise conceitual sobre sua recepção pelo Código de Defesa do Consumidor. Trata-se ainda, nesse capítulo, sobre os elementos das relações de consumo, nomeando assim os consumidores, fornecedores, serviço de transporte aéreo e os princípios norteadores do Código de Defesa do Consumidor.

O terceiro capítulo explana de fato sobre algumas modificações trazidas pela resolução 400/2016 da ANAC à legislação brasileira em vigor. Traz também as regulamentações sobre o extravio de bagagem, atrasos e cancelamentos e a preterição dos passageiros nos voos originalmente contratado. Ainda trata sobre o conflito entre o Código de Defesa do Consumidor e a resolução da ANAC.

No quarto e último capítulo, são apresentadas as considerações finais, em seguida, as referências.

2 SERVIÇO DE TRANSPORTE AÉREO DE PESSOAS E A RELAÇÃO DE CONSUMO

A Constituição Federal brasileira (BRASIL, 1988) reconheceu o consumidor como sujeito de direitos, tutelando-o tanto como direito fundamental, no art. 5º, XXXII, como princípio da ordem econômica nacional no art. 170, V.

Art. 5º Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade, nos termos seguintes: [...] XXXII - o Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do consumidor;

Art. 170. A ordem econômica, fundada na valorização do trabalho humano e na livre iniciativa, tem por fim assegurar a todos existência digna, conforme os ditames da justiça social, observados os seguintes princípios: [...] V - defesa do consumidor;

Para promover e assegurar a sua tutela o legislador ordinário estabeleceu o Código de Defesa e Proteção do Consumidor (CDC), que, desde 1990, está em vigor no país.

No entanto, com a modernização das relações de consumo e incremento de novas tecnologias, outras normas de direito foram implementadas. Algumas, como no caso dos transportes aéreos, que tem agência reguladora própria, por vezes geram dúvidas quanto ao conflito de normas.

Este primeiro capítulo pretende demonstrar que os contratos de transporte aéreo de pessoas são relações de consumo, e, portanto, parte integrante da proteção dada pelo CDC. Para que, nos capítulos seguintes, fique clara a aplicação de outras normas e os possíveis conflitos enfrentados na atualidade à regulação deste serviço.

2.1 ELEMENTOS DA RELAÇÃO DE CONSUMO

A importância da aplicação do Código de Defesa e Proteção do Consumidor (CDC) em uma relação, em detrimento à apenas a aplicação do Código Civil está na principiologia adotada por aquele. A proteção do consumidor relativizou antigos dogmas do Direito Civil, como a autonomia da vontade, para elevar o sujeito mais débil (consumidor), à equidade, diz o Manual do Direito do Consumidor. (2013, p. 44-52).

Roberto Basillone Leite considera ser relação de consumo, “uma relação de cooperação, pois um cidadão entra com o bem ou serviço e o outro oferece em troca o pagamento do preço; ambos colaboram assim para o sucesso do objetivo comum, que é a transferência do domínio do bem ou a execução de serviços”. (LEITE, 2002, p. 51).

Segundo Luiz Antônio Rizzato Nunes (2005, *apud* RACHADEL, 2009, p.38), “haverá relação jurídica de consumo sempre que se puder identificar num dos polos da relação o consumidor, no outro, o fornecedor, ambos transacionando produtos e serviços”.

Com isso entende-se que, para que haja relação de consumo é necessário existir três elementos: consumidor, fornecedor e produto ou prestação de serviço, os quais passam a ser objeto de estudo.

O Código de Defesa do Consumidor estabelece como elementos de uma relação jurídica: elementos objetivos e elementos subjetivos. Clarissa Teixeira Paiva (2014) afirma que elementos objetivos são “o negócio celebrado entre as partes, como um instrumento para a concretização e formalização do vínculo jurídico, e o bem, seja móvel, imóvel, corpóreo ou incorpóreo, objeto mediato da relação jurídica”. E os elementos subjetivos como sendo o “credor, o devedor e o consensualismo que deve existir entre eles como uma convergência de vontades para que o acordo seja pactuado sem vícios e sem prejuízo de igualdade entre os sujeitos envolvidos”.

2.1.1 Consumidor

De acordo com o CDC, no seu artigo 2º, “consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final”.

A última parte do artigo, que trata do destinatário final, trouxe diversas correntes teóricas de aplicação até sua consolidação pela jurisprudência:

[...] para que o consumidor seja considerado destinatário econômico final, o produto ou serviço adquirido ou utilizado não pode guardar qualquer conexão, direta ou indireta, com a atividade econômica por ele desenvolvida; o produto ou serviço deve ser utilizado para o atendimento de uma necessidade própria pessoal do consumidor. (STJ-CC, 04/03/2009).

Assim, não é destinatário final, e, portanto, não integra uma relação de consumo com tutela do Código de Defesa e Proteção do Consumidor, aquele que

[...] utiliza o bem para continuar a produzir, pois ele não é consumidor final, ele está transformando o bem, utilizando o bem, incluindo o serviço contratado no seu, para oferecê-lo por sua vez ao seu cliente, seu consumidor, utilizando-o no seu serviço de construção, nos seus cálculos do preço, como insumo da sua produção. (BENJAMIN; MARQUES, 2006, p. 83-84).

O artigo 2º do CDC, determina ainda que, “equipara-se a consumidor a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo”. Sendo assim Roberto Basilone Leite (2002) ressalta sobre a coletividade citada no parágrafo único acima:

[...] as coletividades de pessoas indetermináveis, também protegidas pela lei, são aqueles grupos em relação aos quais não é possível identificar e particularizar os riscos ou prejuízos a que cada um ficou exposto em razão da imperfeição de produtos ou serviços. (LEITE, 2002, p.51).

Ainda no cap. V, artigo 29, seção I, Das disposições gerais, da referida lei em estudo “[...] equiparam-se aos consumidores todas as pessoas determináveis ou não, expostas às práticas nele previstas”. A equiparação acontece todas as vezes que as pessoas, ou coletividade de pessoas, mesmo não sendo adquirentes dos produtos ou serviços, utilizarem caráter final ou se vincularem a ele, de alguma forma, e que também sofram dano efetivo pelo produto ou serviço fornecido. (Manual de Direito do Consumidor, 2014, p. 85).

No caso do transporte aéreo, por exemplo, as vítimas de um acidente, ainda que em solo e sem qualquer contrato pré-estabelecido com a companhia, equiparam-se aos consumidores para fins de reparação de danos.

Entende-se então que para ser consumidor basta ser destinatário final de um produto ou prestação de serviço, nos termos aqui definidos.

2.1.2 Fornecedor

Do outro lado da relação está o fornecedor, conceituado pelo CDC, cap. I, no artigo 3º, como:

[...] toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços.

Assim, são fornecedores as pessoas físicas, como os profissionais liberais, e até mesmo os não registrados; bem como “as sociedades anônimas, as por quotas de responsabilidade limitada, as sociedades civis, com ou sem fins lucrativos, as fundações, as sociedades de economia mista, as empresas públicas, as autarquias, os órgãos da Administração direta etc.”. (NUNES, 2012, *apud* RACHADEL, 2009, p. 44).

Desta forma, José Fernando Simão (2003, *apud* RACHADEL, 2009, p. 45-46) completa que:

[...] independentemente da qualidade do que presta o serviço – profissional ou não –, havendo remuneração e habitualidade, o código de Defesa do Consumidor considera-o fornecedor e a relação de consumo. A intenção do legislador foi, certamente, possibilitar a inclusão do maior número possível de prestadores de serviços no conceito de fornecedores, os quais, portanto, terão suas relações reguladas pelo Código de Defesa do Consumidor.

Podemos ainda verificar a figura de fornecedor, no entendimento de Sérgio Cavalieri Filho (2006, p.66), como sendo não necessariamente alguém com personalidade jurídica, mas que apenas participe da produção ou do serviço até a chegada ao destinatário final.

Deste modo, não apenas o fabricante ou o produtor originário, mas todos os intermediários da escala de produção, como os distribuidores, transformadores, transportadores, comerciante, etc., englobam o conceito de fornecedor.

2.1.3 Serviço de transporte aéreo

Na lei 8078 (BRASIL, 1990), podemos verificar no art. 3º, § 2º o conceito de serviço, como “qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista”.

No caso específico deste trabalho, o serviço aqui estudado foi o de transporte aéreo de pessoas. Tema este que pode ser encontrado em diversos dispositivos legais, como na própria Constituição, em seu art. 178 em que diz que “a lei disporá sobre a ordenação dos transportes aéreo, aquático e terrestre, devendo, quanto à ordenação do transporte internacional, observar os acordos firmados pela União, atendido o princípio da reciprocidade”. (BRASIL, 1988).

O Código Brasileiro de Aviação (CBA), no art. 222 também expõe que “pelo contrato de transporte aéreo, obriga-se o empresário a transportar passageiro, bagagem, carga, encomenda ou mala postal, por meio de aeronave, mediante pagamento”. (BRASIL, 1988).

Neste mesmo sentido Gagliano e Pamplona Filho (2012, p. 453), mencionam que transporte; “[...] pode ser definido como negócio jurídico bilateral, consensual e oneroso, pelo qual uma das partes (transportador ou condutor) se obriga a, mediante remuneração, transportar pessoa ou coisa a um destino previamente convencionado”.

Podemos observar ainda que o Código Brasileiro de Aeronáutica classifica o transporte aéreo como doméstico ou internacional, sendo o doméstico de pessoas, conforme art. 215, “[...] todo transporte em que os pontos de partida, intermediários e de destino estejam situados em Território Nacional”. (BRASIL, 1986).

Mas também considera, nesse mesmo artigo, no seu parágrafo único, que “o transporte não perderá esse caráter se, por motivo de força maior, a aeronave fizer escala em território estrangeiro, estando, porém, em território brasileiro os seus pontos de partida e destino”. (BRASIL, 1986).

Já o conceito de transporte aéreo internacional pode ser encontrado no art. 1º da segunda parte da Convenção de Varsóvia, dispondo assim:

[...] todo transporte em que, conforme o estipulado pelas partes, o ponto de partida e o ponto de destino, haja ou não interrupção no transporte, ou transbordo, estão situados, seja no território de dois Estados Partes, seja no território de um só Estado Parte, havendo escala prevista no território de qualquer outro Estado, ainda que este não seja um Estado Parte. O transporte entre dois pontos dentro do território de um só Estado Parte, sem uma escala acordada no território de outro Estado, não se considerará transporte internacional, para os fins da presente Convenção. (BRASIL, 2006)

Cumprido salientar que para o serviço de transporte aéreo doméstico aplica-se não somente as normas previstas no Código Brasileiro de Aeronáutica e as normas estabelecidas pela ANAC, mas também a Constituição Federal e o Código de Defesa do Consumidor, já que todos integram o ordenamento jurídico brasileiro, devendo-se respeitar a hierarquia das normas.

Com isso entende-se que todo passageiro é consumidor e o transportador aéreo é fornecedor, já que o passageiro adquire o produto - a passagem - como destinatário final, e a companhia aérea presta o serviço transportando-o de um lugar para o outro, caracterizando assim uma relação de consumo entre ambos.

2.2 PRINCÍPIOS DA RELAÇÃO DE CONSUMO

Antes de adentrar na seara dos princípios norteadores do Código de Defesa do Consumidor, torna-se fundamental entender o significado da palavra princípio:

[...] mandamento nuclear de um sistema, verdadeiro alicerce dele, disposição fundamental que se irradia sobre diferentes normas compondo-lhes o espírito e servindo de critério para sua exata compreensão e inteligência, exatamente por definir a lógica e a racionalidade do sistema normativo, no que lhe confere a tônica e lhe dá sentido harmônico. (MELLO, 1996, p. 451).

Cláudio Bonatto (2003 p.24) diz ainda que “[...] os princípios seriam como pilares de um edifício, os quais servem como bases de qualquer sistema, atuando, neste mister, como diretrizes orientadoras para a consecução dos objetivos maiores deste mesmo sistema”.

Com isso pode-se entender que os princípios são normas fundamentais e estão diretamente ligados ao conceito de justiça.

No código de Defesa do Consumidor são elencados vários princípios, dos quais destacam-se: o princípio da vulnerabilidade, boa-fé objetiva, inversão do ônus da prova, equidade e proteção integral, os quais são apresentados a seguir.

2.2.1 Princípio da Vulnerabilidade

O princípio da vulnerabilidade para Fernando Noronha (1997, *apud* FERRARI; TAKEY, 2014), é o mais importante dos já referidos, pois ele está diretamente ligado com as características específicas do Direito do Consumidor e nas relações entre fornecedores e consumidores, estes estão sujeitos a serem afetados economicamente e juridicamente, pois é considerado “sensível”.

A vulnerabilidade pode ser definida como “uma particularidade que indica um estado de fraqueza, que pode se referir tanto ao comportamento das pessoas, como objetos, situações, ideias etc.”. (XIMENES 2000, p.970).

Pode-se encontrar o princípio da vulnerabilidade destacado também no CDC, nos artigos dedicados a Política Nacional das Relações de Consumo, sob o entendimento de que todo consumidor é vulnerável diante de qualquer fornecedor.

Vejamos:

Art. 4º A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios:

I - reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo; (BRASIL, 1990).

Diante do exposto, entende-se que o consumidor não tem conhecimento quanto à comercialização, distribuição, produção, riscos e benefícios dos produtos, deste modo, sendo a parte vulnerável de qualquer relação de consumo. Sobre o tema, Sérgio Cavalieri Filho (2009, p. 38-39) menciona que:

[...] promover a defesa do consumidor (CF, art. 5º, XXXII) importa em restabelecer o equilíbrio e a igualdade nas relações de consumo, profundamente abaladas por aquele descompasso entre o social e o jurídico, ao qual nos referimos (CDC, art. 8º, III). Em outras palavras, a vulnerabilidade do consumidor é a própria razão de ser do nosso Código do Consumidor; ele existe porque o consumidor está na posição de desvantagem técnica e jurídica em face do fornecedor. E foi justamente em razão dessa vulnerabilidade que o Código consagrou uma nova concepção de contrato – um contrato social, no qual a autonomia da vontade não é mais seu único e essencial elemento, mas também, e principalmente, os efeitos sociais que esse contrato vai produzir e a situação econômica e jurídica das partes que o integram.

A vulnerabilidade do consumidor está dividida em quatro espécies, há a vulnerabilidade técnica, jurídica ou científica, fática e a informacional, conforme Alexandridis (2014).

Na vulnerabilidade técnica, o consumidor não conhece as características do produto bem como a sua utilidade. Já na vulnerabilidade jurídica ou científica, o legislador reconhece a falta de conhecimentos jurídicos, de contabilidade, de economia, matemática financeira e outros. Alexandridis (2014) cita como exemplo, os juros cobrados. Em relação à vulnerabilidade fática, “o fornecedor é o detentor do poderio econômico, encontrando-se em posição de supremacia”. (ALEXANDRIDIS, 2014).

E, por fim, a vulnerabilidade informacional decorrente da vulnerabilidade técnica, “[...] mas que deve ser tratada de forma autônoma, por força da dinâmica que as relações de consumo têm diante da *era digital*, onde o acesso à informação foi ampliado de forma a ser determinante para a decisão de compra do consumidor [...]”. (ALEXANDRIDIS 2014).

Desta forma, entende-se que o consumidor será sempre vulnerável diante do fornecedor, desde que esteja caracterizado a relação de consumo.

2.2.2 Princípio da Boa fé Objetiva

Segundo Leonardo Garcia (2012, p.47), a boa-fé objetiva é “ter padrões éticos para dar a devida atenção no produto a ser utilizado em todas as fases, sendo ela durante, ou até mesmo depois do produto chegar até seu destinatário final, honrando como compromisso e lealdade”.

Entende-se que para que haja o princípio da boa-fé objetiva é necessário que exista uma relação contratual. Assim, Carlos Roberto Gonçalves (2006, p.54) explana que o princípio da boa-fé objetiva, “[...] impõe ao contratante um padrão de conduta, de agir com retidão, ou seja, com probidade, honestidade e lealdade, nos moldes do homem comum, atendida as peculiaridades dos usos e costumes do lugar”. Verifica-se que o CDC expõe a boa-fé objetiva no seu art. 4º, § 3º sendo ele:

ART. 4º A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios:

III - harmonização dos interesses dos participantes das relações de consumo e compatibilização da proteção do consumidor com a necessidade de desenvolvimento econômico e tecnológico, de modo a viabilizar os princípios nos quais se funda a ordem econômica (art. 170, da Constituição Federal), sempre com base na boa-fé e equilíbrio nas relações entre consumidores e fornecedores; (BRASIL, 1990).

É importante salientar que as pessoas têm o dever de cumprir com as obrigações assumidas. Neste sentido Maria Helena Diniz (2003) esclarece que independente do contrato e das relações jurídicas ambas as partes devem ter lealdade e caráter de entender além do que está escrito e utilizar a boa-fé um para com o outro.

No entendimento de Caio Mario Pereira da Silva (2009, p.18), a boa-fé “[...] configura cláusula geral de observância obrigatória, que contém um conceito jurídico indeterminado, carente de concretização segundo as peculiaridades de cada caso”.

Para Renata Soares (2008, p. 82), a boa-objetiva é uma regra de conduta, e deve partir dos princípios básicos do ser humano, como a honestidade com a outra parte envolvida tentando não quebrar a confiança entre ambos.

De certo modo a boa-fé é cláusula geral e Pablo Stolze Gagliano (2010, p.100) complementa que “[...] a boa-fé objetiva, a qual, tendo natureza de princípio jurídico –

delineado em conceito jurídico indeterminado -, consiste em uma verdadeira regra de comportamento, de fundo ético e exigibilidade jurídica”.

Nas palavras de Flávio Tartuce (2008, p.117) “[...] o dispositivo em análise consagra a necessidade das partes manterem, em todas as fases contratuais, sua conduta de probidade e lealdade”.

Neste mesmo passo, ensina Sílvio de Salvo Venosa (2009, p.368) que se deve agir de forma correta durante todas as etapas do contrato, seja ele, antes, durante e depois.

Deste modo, entende-se que o princípio da boa-fé objetiva é regulado pelo comportamento das pessoas, pois para que exista, é necessário que haja clareza, lealdade e fidelidade entre as partes.

2.2.3 Princípio da Inversão do Ônus da Prova

Antes de adentrar na seara do princípio da inversão do ônus da prova, faz-se necessário entender o significado de cada palavra que compõe o princípio.

A palavra inversão, conforme o Minidicionário da língua Portuguesa de dicionário de Ximenes (2000, p. 546), diz respeito ao “[...] ato ou resultado de mudar ou mudar-se; alterar a ordem, o estado das coisas, ação ou efeito de inverter”. Para o significado de ônus, esse mesmo dicionário traz o significado de “[...] peso, encargo, uma obrigação que um indivíduo possui de difícil cumprimento”. (XIMENES, 2000, p. 678). Já o entendimento sobre prova, esse autor apresenta como “[...] demonstração evidente da veracidade ou autenticidade de algo”. (XIMENES, 2000, p.674).

Precisa-se esclarecer que o instituto do ônus da prova significa a obrigação de um indivíduo que alega um fato ocorrido, ter que apresentar provas para continuar sustentando suas hipóteses.

Neste sentido, Vicente Greco Filho (2000, p.185) relata que “[...] a questão sobre o ônus da prova reconhece a doutrina, é das questões basilares do direito processual. Quem deve provar? Qual a consequência para aquele que deveria provar e não fez ou o fez insuficientemente?”

Para Humberto Theodoro (2004, p.1433), o ônus da prova pode ser conceituado como “uma conduta processual exigida da parte que a verdade dos fatos por ela narradas seja admitida pelo juiz”.

Caso quem alegou não consiga provar os fatos, sua pretensão poderá ser julgada improcedente, pois é pacífico o entendimento de que quem alegou é que precisa provar. Assim, ainda quando da inversão do ônus da prova, a parte é responsável por provar ao menos aquilo que tem capacidade para. Delegando a outra parte o que está fora de seu alcance.

Podemos averiguar a inversão do ônus da prova no CDC como um direito básico do consumidor:

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

VII - o acesso aos órgãos judiciários e administrativos com vistas à prevenção ou reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos ou difusos, assegurada a proteção Jurídica, administrativa e técnica aos necessitados; (Brasil 1990).

Para José Geraldo Brito Filomeno (2001, p.272):

A inversão do ônus da prova é direito de facilitação da defesa e não pode ser determinada senão após o oferecimento e valoração da prova, se e quando o julgador estiver em dúvida. É dispensável caso forme sua convicção, nada impedindo que o juiz alerte, na decisão saneadora que, uma vez em dúvida, se utilizará as regras de experiência a favor do consumidor.

Obsta saber que a inversão do ônus da prova não pode acontecer de forma automática, sendo assim, é necessário o preenchimento de alguns requisitos pelo consumidor para que o mesmo tenha a seu favor o instituto, que são a verossimilhança das alegações e/ou a hipossuficiência técnico-jurídica em relação ao fornecedor.

Vejamos a seguir a hipossuficiência e a verossimilhança das alegações por parte do consumidor.

2.2.4 Hipossuficiência

O termo hipossuficiente geralmente é usado para pessoas com escassez financeira, mas a doutrina ampliou o conceito no que desrespeito à inversão do ônus da prova, com isso, entende-se que o consumidor será hipossuficiente diante do fornecedor, pois não tem conhecimento técnico e processual para demonstrar seu direito.

Neste entendimento Kazuo Watanabe (2005, *apud* BRITO 2013, p.7) leciona:

[...] numa relação de consumo [...] a situação do fabricante é de evidente vantagem, pois somente ele tem pleno conhecimento do projeto, da técnica e do processo utilizado na fabricação do veículo, e por isso está em melhores condições de demonstrar a inoccorrência do vício de fabricação. A situação do consumidor é de manifesta vulnerabilidade, independentemente de sua situação econômica [...] Foi o conceito amplo de hipossuficiência, que o legislador estabeleceu a inversão do ônus da prova, para facilitar a tutela jurisdicional do consumidor.

Deste modo, Sérgio Cavalieri Filho (2001, *apud* BRITO, 2013, p.8) relata que “se para a vítima do acidente de consumo é praticamente impossível produzir prova técnica ou científica do defeito, para o fornecedor, é perfeitamente possível ou pelo menos muito mais fácil”.

O autor mencionado acima tem entendimento de que “a hipossuficiência é um fenômeno do direito processual no qual o seu conteúdo deve ser fixado pelo magistrado tendo em vista cada caso concreto”. (2001, *apud* BRITO, 2013, p.8).

A cerca deste instituto esclarece Gonçalves (2010, p.399) que:

[...] haverá a inversão judicial, propriamente, quando o juiz considerar o consumidor hipossuficiente. A hipossuficiência a que alude a lei não é apenas a econômica, mas em especial a de informações (técnica). O juiz procederá à inversão sempre quando verificar que a produção da prova seria difícil ao consumidor, porque depende de conhecimentos técnicos ou de informações que, normalmente, estão em poder do fornecedor. É ele que conhece o produto ou o serviço que foi posto no mercado, e seria difícil ao consumidor fazer prova, por exemplo, da causa ou origem de um direito. Em casos assim, o juiz inverterá o ônus.

De acordo com o entendimento Berlinda Cunha (2008, p.33):

[...]deveremos considerar, para tanto, a diferença atribuída pelo legislador entre o que chamou de “vulnerabilidade” e o que tratou por “hipossuficiência”, embora os conteúdos terminológicos contidos nas duas expressões sejam correlatos. Enquanto foi reconhecida a vulnerabilidade do consumidor, como primeiro princípio da Política Nacional das Relações de Consumo, notadamente no mercado de consumo, a Hipossuficiência poderá dar-se no processo judicial, devendo, ainda, ser admitida pelo magistrado para fins de realização da prova. No caso da hipossuficiência, se assim o juiz da causa posta em discussão judicial, poderá inverter o ônus da prova, antes atribuído ao consumidor autor da ação, para fins de facilitar a defesa de seus direitos, conforme o art. 6º, VIII, em estudo. Os aspectos da hipossuficiência são multifacetários, na medida em que o consumidor pode apresentar dificuldades técnicas, matérias ou intelectuais, sendo em qualquer dos casos, ainda que alternativamente, hipossuficiente para fins da defesa de seus direitos, cabendo ao juiz a inversão do ônus da realização da prova.

Podemos entender que a hipossuficiência do consumidor está caracterizada pela vulnerabilidade que ele possui em provar algo técnico ou processual, do qual não tem ferramentas para fazê-lo.

2.2.4.1 Verossimilhança das Alegações

A verossimilhança das alegações é utilizada pelo magistrado para conceder a inversão do ônus da prova em favor do consumidor.

Luiz Antônio Rizzato Nunes (2011, p.841) entende que:

[...] é necessário que da narrativa decorra verossimilhança tal que naquele momento da leitura possa aferir, desde logo, forte conteúdo persuasivo. E, já que se trata de medida extrema, deve o juiz aguardar a peça de defesa para verificar o grau de verossimilhança na relação com os elementos trazidos pela contestação. E é essa a teleologia da norma, uma vez que o final da proposição a reforça, ao estabelecer que a base são “as regras ordinárias de experiência”. Ou, em outros termos, terá o magistrado de se servir dos elementos apresentados na composição do que usualmente é aceito como verossímil.

José Eduardo Carreira Alvim (2011, *apud* BRITO, 2013, p.8) diz que “a verossimilhança somente se configurará quando a prova apontar para uma probabilidade muito grande de que sejam verdadeiras as alegações do litigante”.

Sempre que haja contorno de veracidade dos fatos, uma alegação torna-se verossímil para a apreciação da inversão do ônus da prova. Neste entendimento Luiz Guilherme Marinoni (2006, *apud* BRITO, 2013, p.9) dispõe que:

[...]essa convicção de verossimilhança é claro, não se confunde com a convicção de tutela antecipatória, pois não é uma convicção fundada nas provas que puderam ser realizadas no processo, e que, diante da natureza da relação de direito material, devem ser consideradas suficientes para fazer crer que o direito pertença ao consumidor.

Então podemos entender que a verossimilhança é o instituto que passa a convicção de que os fatos mencionados pelo consumidor são verdadeiros, ou se aproximam, a melhor medida, da verdade.

Podemos concluir, em uma visão geral, que os princípios elencados pelo Código de Defesa do Consumidor, são de extrema importância para que ele funcione corretamente e que o consumidor não seja tão prejudicado pelos fornecedores.

3 AS MODIFICAÇÕES TRAZIDAS PELA RESOLUÇÃO 400/2016 DA ANAC À LEGISLAÇÃO BRASILEIRA EM VIGOR

Em 13 de Dezembro de 2016, a Agência Nacional de Aviação Civil – ANAC redigiu uma nova resolução para gerir os contratos de transporte aéreo, a resolução ficou conhecida como resolução 400/2016 da ANAC, e foram diversas as mudanças trazidas pela resolução nos contratos de transporte aéreo nos voos originalmente contratados.

Tais mudanças impactam diariamente a vida dos consumidores que utilizam os transportadores aéreos. Há legislação regulamentando o tema como veremos a diante, mas os mesmos as praticam sem nenhuma vergonha com o argumento que essas modalidades são previsíveis de acontecerem, sendo que podem e devem obter artifícios para a diminuição ou extinção de tais abusos contra o consumidor.

Neste capítulo, são apresentados os atuais e reais direitos que os consumidores têm, em relação ao extravio de bagagens (conceito de bagagem, prazos para localização e valores), apresenta-se também quais são os direitos que os passageiros têm referente a atrasos e cancelamentos (Alimentação, comunicação, transporte e hospedagem) e, para finalizar, é analisada a preterição de passageiros, a qual foi autorizada, segundo a atual Resolução N°400/2016.

3.1 EXTRAVIO DE BAGAGEM

Primeiramente faz-se necessário entender o que seria bagagem, que, para Karina Vieira (2015), é “um conjunto de uso pessoal dos passageiros acondicionados em malas ou valises de mão, podendo ser tanto as despachadas como aquelas que vão às mãos dos passageiros”.

Já Pacheco (2001) assevera que “tanto a despachada, no momento de embarque do passageiro quanto a que vai em mãos do mesmo, são consideradas bagagens acompanhadas, porque vão junto com o viajante, na mesma aeronave”.

Podemos verificar no art. 222 do Código Brasileiro de Aeronáutica que a bagagem faz parte do contrato de transporte aéreo, assim relata, “pelo contrato de transporte aéreo, obriga-se o empresário a transportar passageiro, bagagem, carga, encomenda ou mala postal, por meio de aeronave, mediante pagamento”. (BRASIL, 1986).

Entende-se então que o transportador aéreo é responsável pela bagagem do passageiro e assim como deve transportar o passageiro em perfeitas condições de segurança, deve transportar a bagagem também.

Para Arnoldo Wald (2006, p.654), o transporte de pessoas que também será de bagagem é “[...] mediante um pagamento do valor da passagem pelo usuário, o transportador obriga-se a cumprir o contrato, deslocando a pessoa e a sua bagagem, com segurança, sem danos, até o lugar previsto, obedecendo aos horários e aos itinerários”.

Silvio de Salvo Venosa (2005, p.353) discorre que “a bagagem que acompanha o passageiro é bem acessório do contrato, não o convertendo em transporte de coisa, embora os princípios não sejam diversos”.

Marco Fábio Morsello (2007) conceitua contrato de bagagem quando a empresa transportadora aceita e se responsabiliza pelo transporte da origem até seu destino final as bagagens, sendo de mão ou despachadas, com excesso de peso ou não

Com texto do artigo 734 do Código Civil (2002), entende-se que a bagagem faz parte do contrato principal do transporte aéreo, pois relata que “o transportador responde pelos danos causados às pessoas transportadas e suas bagagens, salvo motivo de força maior, sendo nula qualquer cláusula excludente da responsabilidade”.

Verificamos que a Convenção de Varsóvia (2016) também regula o contrato de bagagem, no artigo 1 das disposições gerais, “a presente Convenção se aplica a todo transporte internacional de pessoas, bagagem ou carga, efetuado em aeronaves, mediante remuneração. Aplica-se igualmente ao transporte gratuito efetuado em aeronaves, por uma empresa de transporte aéreo”.

Entende-se, então, que o contrato de bagagem é um contrato acessório ao principal, que seria o contrato de passageiros.

O transportador responde por danos morais e materiais caso a bagagem do passageiro não chegue junto com ele no lugar escolhido no contrato ou caso haja alguma avaria na mesma, o contrato pode ser de voo nacional ou internacional.

Vejamos o que relata a convenção em seu art. 4 das disposições gerais: “o passageiro receberá um aviso escrito, indicando que, quando seja aplicável a presente

Convenção, esta regulará a responsabilidade do transportador por morte ou lesões, por destruição, perda ou avaria de bagagem, e por atraso”.

Podemos encontrar na convenção várias vezes a responsabilização do transportador mediante bagagem. Vejamos o que relata no capítulo 2, em seu art. 3: “o transportador entregará ao passageiro um talão de identificação de bagagem por cada volume de bagagem registrada”.

O transportador irá entregar o comprovante da bagagem registrada, mas vale ressaltar que o transportador também será responsável pela bagagem não registrada, como podemos verificar no capítulo terceiro, art. 4 da convenção: “a menos que se indique de outro modo, na presente Convenção o termo “bagagem” significa tanto a bagagem registrada como a bagagem não registrada”.

O capítulo 3 da convenção em seus arts. 2º e 3º ressalta que:

2. O transportador é responsável pelo dano causado em caso de destruição, perda ou avaria da bagagem registrada, no caso em que a destruição, perda ou avaria haja ocorrido a bordo da aeronave ou durante qualquer período em que a bagagem registrada se encontre sob a custódia do transportador. Não obstante, o transportador não será responsável na medida em que o dano se deva à natureza, a um defeito ou a um vício próprio da bagagem. No caso da bagagem não registrada, incluindo os objetos pessoais, o transportador é responsável, se o dano se deve a sua culpa ou a de seus prepostos.

3. Se o transportador admite a perda da bagagem registrada, ou caso a bagagem registrada não tenha chegado após vinte e um dias seguintes à data em que deveria haver chegado, o passageiro poderá fazer valer contra o transportador os direitos decorrentes do contrato de transporte.

Ressalta-se que em voos internacionais o dano devido ao passageiro é limitado pela convenção. Há doutrinadores que concordam juntamente com o STF, como também há aqueles que optam por defender que se siga o CDC, já que se trata de relação de consumo, e a norma federal deveria prevalecer.

No entendimento de usar a convenção, André Uchôa Cavalcanti (2002, p.33) ressalta dentro da Convenção de Varsóvia ou no Código Brasileiro da Aeronáutica (transporte aéreo doméstico), estão todas as responsabilidades da empresa de transporte caso haja algum dano com passageiros ou sua bagagem, ou a mercadoria remetida por alguém.

Já para Sérgio Cavalieri Filho (2004, p.201), deve ser usado o CDC para dirimir as relações do contrato de voo nacionais ou internacionais, pois ele afirma que para ambos os tipos de voos, o prestador de serviço é público, logo deve ser aplicado o CDC nos casos em que o consumidor se sente lesado.

A controvérsia sobre o tema é enorme, mas deve-se levar em consideração o julgado do STF que diz que é para ser usada a convenção, quando se tratar de voo internacional, vejamos:

RECURSO EXTRAORDINÁRIO COM REPERCUSSÃO GERAL. 2. EXTRAVIO DE BAGAGEM. DANO MATERIAL. LIMITAÇÃO. ANTINOMIA. CONVENÇÃO DE VARSÓVIA. CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. 3. JULGAMENTO DE MÉRITO. É APLICÁVEL O LIMITE INDENIZATÓRIO ESTABELECIDO NA CONVENÇÃO DE VARSÓVIA E DEMAIS ACORDOS INTERNACIONAIS SUBSCRITOS PELO BRASIL, EM RELAÇÃO ÀS CONDENAÇÕES POR DANO MATERIAL DECORRENTE DE EXTRAVIO DE BAGAGEM, EM VOOS INTERNACIONAIS. 5. REPERCUSSÃO GERAL. TEMA 210. FIXAÇÃO DA TESE: "NOS TERMOS DO ART. 178 DA CONSTITUIÇÃO DA REPÚBLICA, AS NORMAS E OS TRATADOS INTERNACIONAIS LIMITADORES DA RESPONSABILIDADE DAS TRANSPORTADORAS AÉREAS DE PASSAGEIROS, ESPECIALMENTE AS CONVENÇÕES DE VARSÓVIA E MONTREAL, TÊM PREVALÊNCIA EM RELAÇÃO AO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR". 6. CASO CONCRETO. ACÓRDÃO QUE APLICOU O CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. INDENIZAÇÃO SUPERIOR AO LIMITE PREVISTO NO ART. 22 DA CONVENÇÃO DE VARSÓVIA, COM AS MODIFICAÇÕES EFETUADAS PELOS ACORDOS INTERNACIONAIS POSTERIORES. DECISÃO RECORRIDA REFORMADA, PARA REDUZIR O VALOR DA CONDENAÇÃO POR DANOS MATERIAIS, LIMITANDO-O AO PATAMAR ESTABELECIDO NA LEGISLAÇÃO INTERNACIONAL. 7. RECURSO A QUE SE DÁ PROVIMENTO. (STJ 08/05/2014)

Com a nova resolução da ANAC, os contratos de bagagem passaram a ser considerados acessórios, o voo pode ser nacional ou internacional. Nesse sentido, o art. 13 da resolução dispõe que “o transporte de bagagem despachada configurará contrato acessório oferecido pelo transportador”.

Sabe-se que o contrato acessório é aquele que advém do principal, ele não pode existir se o principal for considerado nulo.

Maria Helena Diniz (2011, p.523), ressalta que o contrato de transporte:

[...] abrangerá a obrigação de transportar a bagagem do passageiro ou viajante no próprio compartimento em que ele viajar ou em depósitos apropriados dos veículos, mediante despacho, hipótese em que o transportador.

[...] fornecerá ticket ou uma nota de bagagem, que servirá de documento para a sua retirada no local de destino. O transporte de bagagem é acessório do contrato de transporte de pessoa, de modo que o viajante, ao contratar o transporte, pagando o bilhete de passagem, adquirirá o direito de transportar consigo sua bagagem, e o condutor assumirá a obrigação de fazer esse transporte.

O transportador aéreo nos voos nacionais, assim como nos voos internacionais, ao aceitar a bagagem do passageiro deverá entregar para ele comprovante, chamado de nota de bagagem, o que faz configurar a responsabilidade do mesmo mediante as bagagens dos passageiros, sendo que essa responsabilidade só termina quando a bagagem é entregue ao passageiro.

O art. 234 e o parágrafo 1º do Código Brasileiro de Aeronáutica regula tal tema dizendo que:

No contrato de transporte de bagagem, o transportador é obrigado a entregar ao passageiro a nota individual ou coletiva correspondente, em 2 (duas) vias, com a indicação do lugar e data de emissão, pontos de partida e destino, número do bilhete de passagem, quantidade, peso e valor declarado dos volumes.

§ 1º A execução do contrato inicia-se com a entrega ao passageiro da respectiva nota e termina com o recebimento da bagagem.

A resolução ressalta em seu art. 17 e respectivos parágrafos, que se o passageiro obtiver o intuito de aumentar o valor da indenização da bagagem, pois eles já preveem que algo pode acontecer, o passageiro pode fazer uma declaração no momento do *check-in*, para que consiga receber a mais do valor que eles limitam que seria 1.131 (mil cento e trinta e um) DES (Direitos Especiais de Saque).

Art. 17. No despacho da bagagem, caso o passageiro pretenda transportar bens cujo valor ultrapasse o limite de indenização de 1.131 (mil e cento e trinta e um) Direitos Especiais de Saque - DES, poderá fazer declaração especial de valor junto ao transportador.

§ 1º A declaração especial de valor deverá ser feita mediante o preenchimento de formulário fornecido pelo transportador, garantida uma via ao passageiro.

§ 2º A declaração especial de valor terá como finalidades declarar o valor da bagagem despachada e possibilitar o aumento do montante da indenização no caso de extravio ou violação.

§ 3º Outros limites de indenização deverão ser observados no transporte internacional, conforme o tratado internacional aplicável, e deverão ser devidamente informados ao passageiro.

A Convenção de Varsóvia no art. 22, item 2, também limita o pagamento de indenização para os passageiros sobre as bagagens.

2. No transporte de bagagem, a responsabilidade do transportador em caso de destruição, perda, avaria ou atraso se limita a 1.000 Direitos Especiais de Saque por passageiro, a menos que o passageiro haja feito ao transportador, ao entregar-lhe a bagagem registrada, uma declaração especial de valor da entrega desta no lugar de destino, e tenha pago uma quantia suplementar, se for cabível. Neste caso, o transportador estará obrigado a pagar uma soma que não excederá o valor declarado, a menos que prove que este valor é superior ao valor real da entrega no lugar de destino.

Acredita-se que a resolução trouxe benefícios para os passageiros em relação às bagagens, caso estas sejam extraviadas, ou aconteça de danificarem ou violarem.

A portaria nº 0676/CG5 de 13/11/2000 relatava que:

Art. 33. O recebimento da bagagem, sem protesto, faz presumir o seu bom estado.
Parágrafo único. O protesto, nos casos de avaria ou atraso, far-se-á mediante ressalva lançada em documento específico ou por qualquer comunicação escrita encaminhada ao transportador.

Art. 35. A bagagem será considerada extraviada se não for entregue ao passageiro no ponto de destino.

§ 1º A bagagem extraviada, quando encontrada, deverá ser entregue pelo transportador no local de origem ou de destino do passageiro, de acordo com o endereço fornecido pelo passageiro.

§ 2º A bagagem só poderá permanecer na condição de extraviada por um período máximo de 30 (trinta) dias, quando então a empresa deverá proceder a devida indenização ao passageiro.

A resolução 400/2016 da ANAC agora regulamenta:

Art. 32. O recebimento da bagagem despachada, sem protesto por parte do passageiro, constituirá presunção de que foi entregue em bom estado

§ 1º Constatado o extravio da bagagem, o passageiro deverá, de imediato, realizar o protesto junto ao transportador.

§ 2º O transportador deverá restituir a bagagem extraviada, no local indicado pelo passageiro, observando os seguintes prazos:

I - em até 7 (sete) dias, no caso de voo doméstico; ou

II - em até 21 (vinte e um) dias, no caso do voo internacional.

§ 3º Caso a bagagem não seja localizada nos prazos dispostos no § 2º deste artigo, o transportador deverá indenizar o passageiro em até 7 (sete) dias.

§ 4º Nos casos em que o passageiro constate a violação do conteúdo da bagagem ou sua avaria, deverá realizar o protesto junto ao transportador em até 7 (sete) dias do seu recebimento.

§ 5º O transportador deverá, no prazo de 7 (sete) dias contados da data do protesto, adotar uma das seguintes providências, conforme o caso:

I - reparar a avaria, quando possível;

II - substituir a bagagem avariada por outra equivalente; III - indenizar o passageiro no caso de violação.

Para o passageiro que estiver fora do seu domicílio e sua bagagem seja extraviada, a resolução no art. 33 e respectivos parágrafos e incisos diz que o transportador deverá ressarcir eventuais despesas que o mesmo terá por não ter sua bagagem consigo.

Art. 33. No caso de extravio de bagagem, será devido o ressarcimento de eventuais despesas ao passageiro que se encontrar fora do seu domicílio.

§ 1º O ressarcimento de despesas deverá ser realizado em até 7 (sete) dias contados da apresentação dos comprovantes das despesas.

§ 2º As regras contratuais deverão estabelecer a forma e os limites diários do ressarcimento.

§ 3º Caso a bagagem não seja encontrada:

I - o ressarcimento de despesas poderá ser deduzido dos valores pagos a título de indenização final, observados os limites previstos no art. 17 desta Resolução.

II - o transportador deverá restituir ao passageiro os valores adicionais eventualmente pagos pelo transporte da bagagem.

§ 4º O transportador poderá oferecer créditos para aquisição de passagens e serviços a título de ressarcimento, a critério do passageiro.

Deste modo, entende-se que a resolução limitou direitos dos passageiros.

Há grande conflito entre a resolução 400/2016 da ANAC e o Código de Defesa do Consumidor, pois àquele limita o quanto a ser pago para um passageiro caso sua bagagem seja extraviada ou danificada, como já vimos acima. Enquanto o CDC defende a teoria da reparação integral, não podendo assim estipular quanto que seria pago para o passageiro, pois é necessário levar em consideração cada caso em concreto.

A resolução tem por base a Convenção de Varsóvia, pois a mesma já limitava o quantum que deveria ser indenizado ao passageiro, mas o nosso ordenamento jurídico regula que a Convenção neste sentido não deve ser respeitada e deve sim ser usado o CDC, pois é mais benéfico para o passageiro, já que o mesmo faz parte do polo mais vulnerável da relação.

O Código de Defesa do Consumidor no art. 51, inciso I, relata sobre a efetiva reparação:

Art. 51. São nulas de pleno direito, entre outras, as cláusulas contratuais relativas ao fornecimento de produtos e serviços que:

I - impossibilitem, exonerem ou atenuem a responsabilidade do fornecedor por vícios de qualquer natureza dos produtos e serviços ou impliquem renúncia ou disposição de direitos. Nas relações de consumo entre o fornecedor e o consumidor pessoa jurídica, a indenização poderá ser limitada, em situações justificáveis;

Certamente tal teoria teve embasamento na CF, já que a mesma dá o direito de reparação ao dano moral e material sofrido no art 5º incisos V e X:

Art. 5º Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade, nos termos seguintes:

[...]

V - é assegurado o direito de resposta, proporcional ao agravo, além da indenização por dano material, moral ou à imagem;

[...]

X - são invioláveis a intimidade, a vida privada, a honra e a imagem das pessoas, assegurado o direito a indenização pelo dano material ou moral decorrente de sua violação;

Assim fica sendo de total direito do passageiro exigir reparação total pelo dano sofrido, não podendo usar a resolução já que limita o direito conquistado pela CF e CDC.

3.2 ATRASOS E CANCELAMENTOS

A aeronave decolar ou pousar no horário previsto quando assinado o contrato está cada vez mais difícil. São constantes os atrasos e as companhias aéreas muitas das vezes ao avisar o passageiro sobre o atraso, dá somente motivos genéricos como meteorologia ou motivos operacionais.

No entanto não são todos os atrasos que geram o direito do passageiro de obter assistência, seja ela material, advinda do transportador aéreo no momento; ou moral solicitado logo após, através do judiciário.

Mesmo os transportadores sabendo que há várias normas regulamentando o tema, a impontualidade é crescente. No entendimento de Karina Vieira (2005), afirma que “o dever de pontualidade é essencial na atividade de transporte aéreo, vez que é em busca de rapidez e segurança que este serviço é contratado. Por isso, a legislação procurou punir o atraso de voo, almejando, sobretudo a pontualidade do serviço”.

O Código Civil relata no art. 737 que “o transportador está sujeito aos horários e itinerários previstos, sob pena de responder por perdas e danos, salvo motivo de força maior”. (BRASIL, 2002).

Nesta mesma vigente o CBA diz no art. 256, inciso II que “o transportador responde pelo dano decorrente de atraso do transporte aéreo contratado”. (BRASIL 1986).

Há várias normas regulamentando quanto aos horários de atrasos dos voos, mas via-se que o tempo a ser esperado pelos passageiros para poderem ter direito a acomodação, ou reembolso do valor pago pelo bilhete era exorbitante.

O CBA só dava direito ao passageiro caso o atraso ultrapassasse 4 horas do horário de partida originalmente contratado.

Art. 230. Em caso de atraso da partida por mais de 4 (quatro) horas, o transportador providenciará o embarque do passageiro, em voo que ofereça serviço equivalente para o mesmo destino, se houver, ou restituirá, de imediato, se o passageiro o preferir, o valor do bilhete de passagem.

Art. 231. Quando o transporte sofrer interrupção ou atraso em aeroporto de escala por período superior a 4 (quatro) horas, qualquer que seja o motivo, o passageiro poderá optar pelo endosso do bilhete de passagem ou pela imediata devolução do preço.

Com tanto desconforto para os passageiros, já que são a parte vulnerável do contrato de transporte aéreo, a ANAC regulamentou melhor na resolução 400/2016 sobre o tema:

Art. 21. O transportador deverá oferecer as alternativas de acomodação, reembolso e execução do serviço por outra modalidade de transporte, devendo a escolha ser do passageiro, nos seguintes casos:

I - atraso de voo por mais de quatro horas em relação ao horário originalmente contratado;

II - cancelamento de voo ou interrupção do serviço;

III - preterição de passageiro; e

IV - perda de voo subsequente pelo passageiro, nos voos com conexão, inclusive nos casos de troca de aeroportos, quando a causa da perda for do transportador.

Parágrafo único. As alternativas previstas no caput deste artigo deverão ser imediatamente oferecidas aos passageiros quando o transportador dispuser antecipadamente da informação de que o voo atrasará mais de 4 (quatro) horas em relação ao horário originalmente contratado. (BRASIL, 2016)

A resolução ainda regulamenta sobre a assistência material devida ao passageiro caso haja atraso, cancelamento ou interrupção do serviço.

Art. 26. A assistência material ao passageiro deve ser oferecida nos seguintes casos:

- I - atraso do voo;
- II - cancelamento do voo; [...]

Art. 27. A assistência material consiste em satisfazer as necessidades do passageiro e deverá ser oferecida gratuitamente pelo transportador, conforme o tempo de espera, ainda que os passageiros estejam a bordo da aeronave com portas abertas, nos seguintes termos:

- I - superior a 1 (uma) hora: facilidades de comunicação;
- II - superior a 2 (duas) horas: alimentação, de acordo com o horário, por meio do fornecimento de refeição ou de voucher individual; e
- III - superior a 4 (quatro) horas: serviço de hospedagem, em caso de pernoite, e traslado de ida e volta. (BRASIL 2016)

Não há como ponderar sobre o que prejudica mais os passageiros, se o atraso ou o cancelamento, até porque dificilmente há cancelamentos programados, causa essa que a resolução 400/2016 da ANAC também regulamentou no art. 12.

Art. 12. As alterações realizadas de forma programada pelo transportador, em especial quanto ao horário e itinerário originalmente contratados, deverão ser informadas aos passageiros com antecedência mínima de 72 (setenta e duas) horas.

§ 1º O transportador deverá oferecer as alternativas de reacomodação e reembolso integral, devendo a escolha ser do passageiro, nos casos de:

- I - informação da alteração ser prestada em prazo inferior ao do caput deste artigo; e
- II - alteração do horário de partida ou de chegada ser superior a 30 (trinta) minutos nos voos domésticos e a 1 (uma) hora nos voos internacionais em relação ao horário originalmente contratado, se o passageiro não concordar com o horário após a alteração.

§ 2º Caso o passageiro compareça ao aeroporto em decorrência de falha na prestação da informação, o transportador deverá oferecer assistência material, bem como as seguintes alternativas à escolha do passageiro:

- I - reacomodação;
- II - reembolso integral; e
- III - execução do serviço por outra modalidade de transporte. (BRASIL, 2016)

A resolução trouxe clareza quanto aos direitos necessários aos passageiros, nesse sentido. Os mesmos têm direitos garantidos após uma hora de atraso ou se o voo for cancelado, como já foi mencionado.

3.3 PRETERIÇÃO DE PASSAGEIROS

A preterição é conhecida por muitos como “*overbooking*”, caracterizada quando as companhias aéreas comercializam número maior de assentos do que a capacidade da aeronave.

Overbooking é uma expressão em inglês que significa excesso de reservas, que acontece quando a venda ou reserva de bilhetes ou passagens fica acima do número de lugares realmente disponíveis no veículo ou lugar.

Esta é uma prática comum entre as cias aéreas, já que a probabilidade de *no-show* (MICHAELIS, 2005) é gigantesca. Agarrando-se a isto, as cias aéreas visando somente o lucro para não deixar a aeronave sair vazia ou pouco preenchida de determinado destino, vendem a mais contando que nem todos os passageiros irão comparecer.

Neste entendimento Helio Farias assevera que:

[...] depois da adoção com sucesso do “Overbooking” como medida protetora contra o “no-show” muitas empresas aéreas passam a usar o “Overbooking” também para otimizar o aproveitamento econômico da aeronave, não apenas em relação aos assentos ocupados mas igualmente para priorizar passagens cuja tarifa contribui para gerar melhor lucratividade (“yield”). Para a mesma classe são comercializados bilhetes de passagem com preços diferenciados (tarifa de excursão, de grupo, ponto a ponto e outras) e com regras específicas, as quais produzem variados resultados econômicos; dessa forma o bilhete que corresponde à melhor lucratividade tem prioridade sobre os outros que passam a ser mascarados de “Overbooking”. (1997, p.72)

Deste modo Paulo Nader também entende que:

Embora a prática do overbooking seja comum em aeroportos de todo o mundo, não deixa de ser ilegal, enquadrável no artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor. O consumidor não apenas tem direito de embarcar no próximo voo em que haja lugar, como também pleitear indenização em razão do atraso. Como não há valor prefixado para o ressarcimento, deve o mesmo ser assentado conforme os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, considerando-se o tempo de atraso, atenção e constrangimento efetivamente experimentado pelo passageiro. O dano moral é *in re ipsa*, razão pela qual o passageiro não necessita de prova. (2009, p.443)

O *no-show* e a preterição estão intimamente ligados, pois as cias aéreas começaram a comercializar os assentos mais do que poderia, para não deixar a aeronave sair do destino com poucos passageiros.

A ANAC relata no art. 22 da resolução 400/2016 que “a preterição será configurada quando o transportador deixar de transportar passageiro que se apresentou para embarque no voo originalmente contratado, ressalvados os casos previstos na Resolução nº 280, de 11 de julho de 2013”. (BRASIL, 2016).

A resolução 400/2016 da ANAC regulamenta a preterição, permitindo que as cias aéreas cometam tal ilícito contra os passageiros, relatam que as cias aéreas devem procurar por passageiros voluntários para trocar de voo ou negociar outro tipo de assistência.

No art. 23 e respectivos parágrafos da resolução está explícito que:

Art. 23. Sempre que o número de passageiros para o voo exceder a disponibilidade de assentos na aeronave, o transportador deverá procurar por voluntários para serem acomodados em outro voo mediante compensação negociada entre o passageiro voluntário e o transportador.

§ 1º A acomodação dos passageiros voluntários em outro voo mediante a aceitação de compensação não configurará preterição.

§ 2º O transportador poderá condicionar o pagamento das compensações à assinatura de termo de aceitação específico. (BRASIL, 2016)

Para o Código de Defesa do Consumidor tal prática é ilegal, pois mais uma vez deixar o passageiro que é a parte mais vulnerável do contrato em desvantagem.

O art. 51, inciso IV dispõe que:

Art. 51. São nulas de pleno direito, entre outras, as cláusulas contratuais relativas ao fornecimento de produtos e serviços que:

[...]

IV - estabeleçam obrigações consideradas iníquas, abusivas, que coloquem o consumidor em desvantagem exagerada, ou sejam incompatíveis com a boa-fé ou a equidade; (BRASIL, 1990)

A ANAC dá o aval de praticarem a preterição, mas também sanciona caso as cias aéreas não encontrem os passageiros voluntários. Caso que está no art. 21 inciso III da resolução:

Art. 21. O transportador deverá oferecer as alternativas de acomodação, reembolso e execução do serviço por outra modalidade de transporte, devendo a escolha ser do passageiro, nos seguintes casos:

[...]

III - preterição de passageiro;

[...]

Art. 24. No caso de preterição, o transportador deverá, sem prejuízo do previsto no art. 21 desta Resolução, efetuar, imediatamente, o pagamento de compensação financeira ao passageiro, podendo ser por transferência bancária, voucher ou em espécie, no valor de:

I - 250 (duzentos e cinquenta) DES, no caso de voo doméstico; e II - 500 (quinhentos) DES, no caso de voo internacional. (BRASIL, 2016).

A compensação financeira citada no art. 24 é cumulativa com a assistência estabelecida no art. 21, esse valor de DES também mencionado pode ser sacado pelo passageiro.

Entende-se que a preterição por mais que tenha regulamento na resolução 400/2016, não deixa de ser um ato ilícito praticado contra o consumidor, a parte vulnerável e neste caso hipossuficiente da relação.

Por mais que as companhias aéreas tenham a responsabilidade de colocar o passageiro no seu próximo voo, ou no voo da congênera, não deixa de lesá-lo, pois, as pessoas fazem projetos, têm reuniões, passeios em família com tudo programado. Coloca-los no próximo voo, ou oferecer facilidades como hospedagem no hotel, não diminuirá a frustração já causada.

Logo, podemos concluir que, muitas vezes, os passageiros são prejudicados e não são ressarcidos da forma correta, por negligência da transportadora ou mesmo por falta de conhecimento do próprio passageiro referente a seus direitos. Pois embora tenha tal regulamentação, o dano não será sanado com algum dinheiro ou alguma facilitação, conforme acima mencionado.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A presente monografia teve como objetivo compreender quais os avanços e/ou retrocessos a resolução n. 400/2016 da ANAC trouxe ao usuário de transporte aéreo com relação ao Código de Direito de Consumidor. Serviram como embasamento teórico para análise, autores como Benjamin (2006, 2013; 2014), Gagliano (2010; 2014), Ximenes (2000), Venosa (2005; 2009) entre outros. Também órgãos como ANAC, STJ e STF. A metodologia utilizada é de natureza exploratória e procedimentos técnicos, caracterizados como pesquisa bibliográfica e documental do tipo qualitativa.

Em relação aos objetivos específicos:

a) Verificar se os fundamentos para elaboração da Resolução nº 400 da ANAC confrontam o Código de defesa do Consumidor, foi possível verificar que as modificações trazidas por tal Resolução são abusivas e restringem os direitos dados aos consumidores pelo CDC, que são mais específicos e garantem mais direitos, os protegendo de quaisquer cláusulas abusivas em contratos de transporte aéreo.

b) Verificar se a Resolução nº 400 abrange os direitos dos consumidores conquistados mediante a Constituição Federal, analisando se os fundamentos usados para a Resolução são válidos, pode-se afirmar que se tornam válidos pelo fato de se tratar de uma norma aprovada pela Agência reguladora (ANAC).

c) Identificar quais requisitos foram elencados para limitar os danos moral e material causados aos consumidores, vimos que o passageiro compra a passagem e nem sabe se seguirá para o destino contratado, pois a lei dá o direito a cia. aérea de vender mais do que tem na aeronave e assim o passageiro é lesado por não ter a certeza de que voará naquela aeronave e logo o prejudica fortemente, conclui-se que nada passa de uma relação entre transportador aéreo e passageiro que são consideradas de consumo, pois aquele é denominado fornecedor e este consumidor.

d) Analisar se esta Resolução traz benefícios ou malefícios para os consumidores, logo, conclui-se que as modificações trazidas pela resolução 400/2016 são abusivas quanto ao código de defesa do consumidor. O extravio de bagagem ganhou ampliação com isso, as cias. aéreas têm mais dias para procurar a bagagem que não chegou junto com o passageiro ao destino final contratado inicialmente.

Somente os passageiros que não têm residência fixa no lugar onde contratou a cia. área é que tem direito à assistência material até o dia que sua bagagem for encontrada.

Assistência essa que ficou restrita à vontade da transportadora e ainda somente após 24 horas que será devida ao passageiro. Antes disso, o passageiro não tem direito a nada, pois a resolução entende que “perder” a bagagem pelo prazo menor de 24h faz parte do risco para o consumidor.

A preterição do passageiro foi autorizada, desde que a cia. aérea encontre passageiro voluntário para seguir em outro voo, cedendo seu lugar para outro passageiro. Então, a pessoa cede o lugar porque a cia. aérea vende mais lugares na aeronave do que devido.

Verificou-se também que os princípios norteadores das relações de consumo como vulnerabilidade, boa-fé objetiva, inversão do ônus da prova, e hipossuficiência e verossimilhança das alegações fazem-se presentes em tal relação.

Após o estudo realizado, soube-se que diversas são as legislações aplicadas ao serviço de transporte aéreo, mas tem-se por base o Código de Defesa do Consumidor, pois trata-se de uma relação de consumo entre transportador (fornecedor) e consumidor (passageiro).

Uma resolução não pode ser maior que uma norma constitucional. Os responsáveis por levar os consumidores lado a lado com os fornecedores não podem viver fingindo que nada está acontecendo aos direitos dos consumidores. O fundamento para criação da resolução era de diminuição de preço nas passagens e regulamentação para equilíbrio da relação. No entanto, os preços não parecem terem diminuídos, e o equilíbrio, certamente, não aconteceu. Recaiu, pelo contrário, aos ombros do consumidor o maior ônus do negócio.

Logo, podemos afirmar que o problema apresentado ao longo deste trabalho esclareceu-se como a resolução da ANAC conflita com o Código de Defesa do Consumidor, como ela diminui, afronta e até retira alguns dos direitos que com muito custo foram conquistados.

A investigação mostrou que os consumidores sempre estarão em hipossuficiência diante do "mundo" que são as empresas, e que os legisladores visaram, por este motivo, a proteção deste mínimo consumidor.

Verificou-se que são vários os direitos dos consumidores enquanto passageiros do transporte aéreo e que há também várias normas aplicadas ao tema, mas que se deve levar em consideração a supremacia do Código do Consumidor por ser a norma que visa a proteção dos mais vulneráveis na relação de consumo.

A principal limitação da pesquisa, foi a busca por artigos e conteúdo que tratasse da Resolução N° 400/016, pois tal resolução é de certa forma atual e sem muita explanação, porém ela tem uma linguagem muito clara e objetiva.

Visando uma outra pesquisa, poderia ser confrontado o Código Civil juntamente com a Resolução nº400/2016 da ANAC, pois o mesmo dá embasamento ao direito que o consumidor tem, referente ao transporte aéreo, conforme o art. 734 relata que “o transportador responde pelos danos causados às pessoas transportadas e suas bagagens, salvo motivo de força maior, sendo nula qualquer cláusula excludente da responsabilidade”. (BRASIL, 2002)

REFERÊNCIAS

ALEXANDRIDIS, Georgios. **Todo consumidor é vulnerável no mercado de consumo**. Disponível em: <https://georgiosalexandridis.jusbrasil.com.br/artigos/112128602/todo-consumidor-e-vulneravel-no-mercado-de-consumo>. Acesso em: 30 março 2019.

ALVIM, José Eduardo Carreira. **Código de Processo Civil Reformado**. Curitiba: Editora Juruá, 2011.

ALVIN, Arruda. **Código do Consumidor Comentado**. 2ª ed. São Paulo. Revista dos Tribunais, 1995.

BENJAMIN, Antonio Herman V.; MARQUES, Claudia Lima. **Comentários ao Código de Defesa do Consumidor**. 2ª Ed., São Paulo, Editora Revista do Tribunais, 2006.

BENJAMIN, Antonio Herman V.; MARQUES, Claudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe. **Manual de direito do consumidor**. 5. ed. ver., atual. e ampl. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2013.

BENJAMIN, Antonio Herman V.; MARQUES, Claudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe. **Manual de direito do consumidor**. 6. ed. ver., atual. e ampl. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2014.

BONATTO, Cláudio. **Questões controvertidas no Código de Defesa do Consumidor: principiologia, conceitos, contratos**. 4ª ed. – Porto Alegre: Livraria do Advogado.

BRASIL. **Código Brasileiro de Aeronáutica**. Lei n. 7.565 de 1986. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L7565.htm Acesso em: 26 de março de 2019.

BRASIL. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil**. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicaocompilado.htm. Acesso em: 24 de março de 2019.

BRASIL. **Código de defesa do consumidor**. Lei n. 8.078 de 1990. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br>. Acesso em: 20 de março de 2019.

BRASIL. **Código Civil**. Lei n. 10.406 de 2002. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/L10406.htm Acesso em: 26 de março de 2019.

BRASIL. **Resolução ANAC n. 400/2016**. Dispõe sobre as Condições Gerais de Transporte Aéreo. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2004-2006/2006/Decreto/D5910.htm. Acesso em: 03 de abril de 2019.

BRITO, Michele. **Inversão do Ônus da Prova nas Relações de Consumo. 2013.** Disponível em: http://www.emerj.tjrj.jus.br/paginas/rcursodeespecializacao_latosensu/direito_do_consumidor_e_responsabilidade_civil/edicoes/n22013/pdf/MichelleBrito.pdf. Acesso em: 14 de maio de 2019

CARREIRA ALVIM, José Eduardo. **Código de Processo Civil Reformado.** Curitiba: Editora Juruá, 2011.

CAVALCANTI, André Uchôa. **Responsabilidade Civil do Transportador Aéreo.** Rio de Janeiro: Renovar, 2002.

CAVALIERI FILHO, Sérgio. **Programa de direito do consumidor.** 3.ed. São Paulo: Atlas, 2011.

CAVALIERI FILHO, Sérgio. **Programa de direito do consumidor.** São Paulo: Atlas, 2008.

CUNHA, Berlinda Pereira. **Direito do consumidor.** São Paulo: Saraiva, 2008.

DINIZ, Maria Helena. **Curso de direito civil brasileiro, volume 3: teoria das obrigações contratuais e extracontratuais.** 27. Ed. São Paulo: Saraiva, 2011.

FARIAS, Hélio Castro de. **No-show versus Overbooking.** Revista Brasileira de Direito Aeroespacial. 1997. n. 72.

FERRARI, Andreia; TAKEY, Daniel Goro. **O princípio da vulnerabilidade no código de defesa do consumidor.** III JICEX - III Jornada de Iniciação Científica e de Extensão Universitária. v. 3, n. 3, 2014. Disponível em: http://www.egov.ufsc.br/portal/sites/default/files/o_principio_da_vulnerabilidade_no_codigo_de_defesa.pdf. Acesso em: 14 de maio de 2019.

FILOMENO, José Geraldo Rito. **Direito processual civil brasileiro.** 14ª ed., ver e atual, v. 2, São Paulo: Atlas, 2001.

FLÁVIO, Tartuce. **Teoria Geral dos Contratos e Contratos em Espécie.** 2ª Edição. São Paulo. Editora Método, 2008.

GAGLIANO, Pablo Stolze. **Novo Curso de Direito Civil: Contratos Teoria Geral vol 4.** 9ª Edição. São Paulo. Editora Saraiva, 2010.

GAGLIANO, Pablo Stolze; PAMPLONA FILHO, Rodolfo. **Novo curso de direito civil: contratos em espécie.** 5.ed. São Paulo: Saraiva 2012 v.4.

GARCIA, Leonardo de Medeiros. **Direito do Consumidor.** Rio de Janeiro: Impetus, 2012.

GONÇALVES, Carlos Roberto. **Direito civil brasileiro, volume III: contratos e atos unilaterais.** 2. ed. rev. e atual. São Paulo: Saraiva, 2006.

GONÇALVES, Marcos Vinicius Rios. **Novo curso de direito processual civil: teoria geral e processo de conhecimento (1ª parte)**. Vol. 1. 7 ed. São Paulo: Saraiva, 2010.

GRECO FILHO, Vicente. **Direito processual civil brasileiro**. 14ª ed. ver. e atual. v. 2. São Paulo: Saraiva, 2000.

LEITE, Roberto Basilone. **Introdução ao direito do consumidor: os direitos do consumidor e a aplicação do código de defesa do consumidor**. São Paulo: LTr, 2002.

MARINONI, Luiz Guilherme. **Manual de Processo de Conhecimento**. São Paulo. Revista dos Tribunais, 2006.

MELLO, Celso Antônio Bandeira de. **Curso de Direito Administrativo**, 8. ed., São Paulo: Malheiros, 1996.

MORSELLO, Marco Fábio. **Responsabilidade Civil no Transporte Aéreo**. São Paulo: Atlas, 2007.

NADER, Paulo. **Curso de Direito Civil: responsabilidade civil**. 2. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2009, p. 443. NORONHA, Fernando. **Contratos de Consumo padronizados e de adesão: Revista de Direito do Consumidor**. Nº 20, São Paulo. Revista dos Tribunais, 1997.

NUNES, Luis Antonio Rizzato. **Curso de direito do consumidor**. São Paulo: Saraiva, 2011.

NUNES, Luiz Antônio Rizzato. **Curso de direito do consumidor: com exercícios**. – 2. ed. rev., modif. e atual. - São Paulo: Saraiva, 2005.

PACHECO, José Silva. **Comentários ao código brasileiro de aeronáutica**, Rio de Janeiro: Forense, 2001.

PAIVA, Clarissa. Disponível em <https://jus.com.br/artigos/34128/o-que-caracteriza-uma-relacao-de-consumo>. Acesso em 25 abril de 2019.

PEREIRA, Caio Mário da Silva. **Instituições de Direito Civil: contratos**. 13ª Edição. Rio de Janeiro. Editora Forense, 2009.

RACHADEL, Bruna. **A Responsabilidade Civil dos Consumidores em Face do Código de Defesa do Consumidor**. 2009. Disponível em: <http://siaibib01.univali.br/pdf/Bruna%20Carolina%20Bottamedi%20Rachadel.pdf>. Acesso em: 14 de maio de 2019.

SIMÃO, José Fernando. **Vícios do produto no novo código civil e no código de defesa do consumidor**.

SOARES, Renata Domingues Balbino Munhoz. **A boa-fé objetiva e o inadimplemento do contrato: doutrina e jurisprudência**.

STJ - CC: 92519 SP 2007/0290797-4, Relator: Ministro FERNANDO GONÇALVES, Data de Julgamento: 16/02/2009, S2 - SEGUNDA SEÇÃO, Data de Publicação: DJe 04/03/2009.

SUPREMO TRIBUNAL FEDERAL. **RE 636331/RJ**, rel. Min. Gilmar Mendes, e ARE 766618/SP, rel.Min. Roberto Barroso, 8.5.2014.

THEODORO JUNIOR, Humberto. **Direitos do consumidor**. 4 ed. Rio de Janeiro: Forense, 2004.

VENOSA, Sílvio de Salvo. **Contratos em Espécie**. 9ª Edição. São Paulo. Editora Atlas S.A, 2009.

VENOSA, Sílvio de Salvo. **Direito civil: contratos em espécie**. 5 ed. São Paulo: Atlas, 2005. v.3.

VIEIRA, Karina. **Hipóteses de responsabilidade civil no transporte aéreo**. 2005. O Direito. Disponível em: <https://www.odireito.com/2005/06/9618/responsabilidade-civil-do-transportador-aereo-a-luz-do-principio-da-dignidade-da-pessoa-humana-e-do-cdc/>. Acesso em: 22 de abril de 2019.

WALD, Arnaldo. **Curso de direito civil brasileiro: obrigações contratuais**. 17 ed. São Paulo: Saraiva, 2006.

WATANABE, Kazuo e outros. **Código Brasileiro de Defesa do Consumidor comentado pelos autores do anteprojeto**. 8 ed. Rio de Janeiro – RJ: Forense Universitária, 2005.

XIMENES, Sérgio. **Minidicionário da língua portuguesa**. 2ª ed. São Paulo: Ediouro, 2000.