

O consumidor e o aspecto jurídico da crise aérea

17/02/2007

O tempo passa, mas a crise não. Os atrasos nas partidas de vôos domésticos e internacionais continuam a causar e acirrar a batalha entre consumidores, companhias aéreas e o poder público.

Inicialmente, os transtornos pareciam estar ligados a uma denominada “operação padrão”, perpetrada por controladores de vôo que ensaiavam decretar estado de greve. Posteriormente, a suspensão e o cancelamento de vôos foram atribuídos à suposta pane no sistema de rádio do Primeiro Centro Integrado de Defesa e Controle de Tráfego Aéreo (Cindacta-1).

Em relação às empresas aéreas, falhas operacionais foram identificadas. Mais recentemente, na cidade de São Paulo, por força de uma ordem judicial, o aeroporto de Congonhas teve suas pistas temporariamente interditadas para certos tipos de aeronaves, intensificando a crise.

Independente de qual seja o motivo, observa-se que o problema tem se arrastado sem solução já há alguns meses, afetando substancialmente o setor de transporte aéreo e de turismo nacional, tendo se instalado um verdadeiro caos nos aeroportos, principalmente em datas de maior tráfego, como o Natal e, agora, o Carnaval.

A crise deflagrada está associada, sem dúvida, a questões de cunho político-econômico, mas aqui aborda-se o tema sob o ângulo jurídico, especificamente no que tange ao campo das relações de consumo. Para tanto, o problema deve ser analisado à luz das regras contidas no Código de Defesa do Consumidor — Lei 8.078/90 — e no Código Brasileiro de Aeronáutica — Lei 7.565/86.

O primeiro ponto a saber é quem responderá por danos causados aos passageiros em função dos atrasos e cancelamentos na realização das viagens aéreas. Identifiquemos antes as partes envolvidas na crise atual. De um lado, tem-se a companhia aérea que vende a passagem. De outro, o consumidor que a compra. E, coordenando o transporte aéreo, a União, por meio da Agência Nacional de Aviação Civil (Anac) e da Aeronáutica. Portanto, a relação contratual estabelecida envolve diretamente a companhia aérea e o consumidor, que pactuam entre si um contrato de transporte.

Quando há atraso na partida do vôo contratado, o passageiro pode sofrer inúmeros prejuízos, tanto de ordem material quanto moral, uma vez que estará sujeito a perder compromissos, a incorrer em novas despesas de alimentação e estadia, bem como a suportar a angustiante espera pelo embarque. Segundo o ordenamento jurídico pátrio, os danos suportados deverão ser reparados. É princípio de direito que os contratos devam ser respeitados e que a ninguém é dado o direito de ferir a dignidade da pessoa.



No âmbito do Código de Defesa do Consumidor, a relação entre companhia aérea e passageiro, seja antes, durante ou depois da execução do contrato, deverá pautar-se pela boa-fé. Nesta hipótese, a intenção (subjéctiva) das partes tem pouca relevância, pois se está a tratar da boa-fé objectiva, regra de conduta imposta por força de lei, que exige comportamento leal, honesto e probo dos contratantes.

Na mesma esteira, o artigo 6º, VI, do Código de Defesa do Consumidor, estabelece que os danos materiais e morais sofridos pelo consumidor serão efetivamente reparados.

O sistema de responsabilização edificado no código dispõe que essa reparação é analisada sob o critério objectivo, ou seja, independente da perquirição de culpa do agente causador, bastando para caracterizá-la a existência de dano e de nexo de causalidade (relação causal) entre o dano causado e o serviço defeituoso prestado. Trata-se da teoria do risco da actividade que, salvo as excepções do próprio código, rege a imputação de responsabilidades nas relações de consumo.

Assim, o serviço prestado de forma viciada ou defeituosa, seja por falta de informações, seja por não atender à legítima contrapartida que dele se espera, mostrando-se inadequado ao seu fim ou em desacordo com as normas regulamentares de prestabilidade, enseja a responsabilização pelos danos materiais e morais que causa ao consumidor, conforme os artigos 14 e 20 do Código de Defesa do Consumidor.

O Código Brasileiro de Aeronáutica (CBA), por sua vez, nos artigos 230 e 231, determina, independentemente de culpa, que a empresa transportadora faça o endosso (a transferência) do bilhete aéreo para outra companhia ou realize a restituição do valor de passagem pago, a critério do passageiro, nos casos de atraso em período superior a quatro horas. Quaisquer outras despesas também correm por conta da companhia aérea. É, pois, inegável a responsabilidade das companhias aéreas pelas perdas e danos decorrentes de atraso de voo.

Porém, o apagão aéreo, caracterizado por atrasos e interrupção dos serviços de transporte aéreo, seja em decorrência de operação padrão, seja em virtude de falhas no controle de tráfego, nos leva a refletir sobre a responsabilidade civil do poder público neste episódio.

A União, por meio do Ministério da Defesa e da Aeronáutica, bem como a Anac, têm sua parcela de culpabilidade nos atrasos de vôos, uma vez que depende dos controladores de voo a autorização para pouso e decolagem. E os controladores são prepostos da União.

Neste contexto, observa-se os artigos 6º, X; e 22, do CDC, que asseguram ao consumidor o direito de receber a adequada e eficaz prestação dos serviços públicos (no caso a administração, gerenciamento e fiscalização do transporte aéreo), sob pena de se carrear ao próprio poder público a reparação dos prejuízos ocasionados. Essa obrigação de reparar é solidária, podendo o consumidor, à sua escolha, exigir o total da indenização de qualquer de seus ofensores, inclusive da União. Até mesmo a agência de turismo que vendeu e organizou a viagem pode vir a ter de pagar pelos danos sofridos com o atraso do voo.

Disto decorre importante conclusão: às companhias aéreas e agências de viagem resta uma opção para minorar os prejuízos advindos da crise actual. Tendo em vista a já demonstrada responsabilidade solidária do poder público, caberá a este restituir, ou ao menos repartir, os



eventuais prejuízos arcados pelas aéreas perante seu consumidor.

Com efeito, o artigo 37, parágrafo 6º, da Constituição Federal, autoriza, independente da demonstração de culpa, a propositura de ação em via regressiva buscando atenuar as perdas que as companhias aéreas têm suportado.

Por outro lado, sob o ângulo da responsabilidade subjetiva, comprovada a culpabilidade dos entes públicos, os artigos 186 e 934, do Código Civil, respaldam a pretensão indenizatória suscitada, visto que autorizam aquele que reparou dano causado por outrem a reaver a quantia despendida.

Anote-se que essa ação regressiva poderá ser manejada no mesmo processo movido pelo consumidor, porém em momento posterior, após satisfeito seu crédito. Em suma, o consumidor não poderá ficar desamparado frente à prestação defeituosa do contrato de transporte aéreo, merecendo a proteção que lhe confere a legislação pátria. Não obstante, assiste também às companhias aéreas o direito de ver recomposto os prejuízos advindos da crise atual, cujo pagamento incumbirá ao poder público, uma vez demonstrada sua responsabilidade no evento.

Fonte: https://conjur.jumps.com.br/2007-fev-17/consumidor_aspecto_juridico_crise_aerea/