

# Cartilha do CNJ busca conter alta de processos contra cias aéreas

29/05/2021

A Cartilha do Transporte Aéreo que o Conselho Nacional de Justiça lançou nesta terça-feira (25/5) é uma aposta na informação dos consumidores sobre direitos e deveres na hora de viajar para deter o crescimento de ações judiciais contra as companhias aéreas.

## Reprodução



Reprodução Cartilha do CNJ busca conter alta de processos contra companhias aéreas

A litigiosidade no setor aéreo observada no Brasil não encontra paralelo em outros países. Segundo o Instituto Brasileiro de Direito Aeronáutico (Ibeaer), 98,5% das ações cíveis no mundo contra companhias aéreas tramitam no Brasil.

A cartilha produzida pelo CNJ, lançada durante a abertura do webinar "O Setor Aéreo Brasileiro: Caminhos para a Redução da Litigiosidade", traz orientações ao cidadão para evitar que uma ação judicial desnecessária cause prejuízos ao próprio passageiro, à Justiça e ao setor aéreo.

São cuidados que o passageiro deve tomar ao comprar uma passagem ou ao desistir de viajar, por exemplo. O documento também orienta o passageiro sobre o que pode ser feito quando a empresa atrasa, altera ou cancela o voo. Como o passageiro deve proceder no dia da viagem e quando perde o voo por se atrasar são outras orientações que a cartilha informa a quem acessar o material, [disponível no Portal do CNJ](#).

No lançamento da cartilha, o presidente do CNJ e do Supremo Tribunal Federal, ministro Luiz Fux, lembrou que a cultura do litígio do Brasil não poupa as companhias aéreas.

De acordo com o gerente de campanhas da associação representativa do setor de companhias aéreas, a International Air Transport Association (Iata), Paulo Costa, uma empresa aérea dos Estados Unidos que operava 5.400 voos por dia naquela país recebeu 130 ações judiciais ao longo de 2017. No Brasil, onde a companhia fazia cinco voos diários, teve cerca de 1.400 processos judiciais abertos, no mesmo período.

## Pandemia

De acordo com o ministro Fux, a crise provocada pela pandemia provocou o cancelamento de viagens programadas, com impacto direto nos resultados econômicos do setor aéreo, que teve queda de 48% no Brasil e 71% no mundo, ao longo de 2020.

O preocupante quadro justifica, segundo o presidente do CNJ, iniciativas do Poder Judiciário "voltadas ao estímulo à desjudicialização, com uso de métodos autocompositivos", afirmou. A experiência de outros países com câmaras de aconselhamento e conciliação ajudam consumidores em conflitos gerados pela assimetria de informações. "Às vezes, os passageiros pensam que têm direitos que não têm", destacou Fux.



## Organização

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

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

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

## Conciliação

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

Fux ressaltou como negociar saídas para impasses, inclusive no campo do direito do consumidor, também contribuirá para a recuperação das empresas aéreas.

"Em tempos de pandemia, é absolutamente imperioso que tribunais e juízes produzam decisões que gerem segurança jurídica tanto para consumidores quanto para investidores, sem esquecer que autocomposição neste momento é importantíssimo para proporcionar condições necessárias à superação da crise social e de saúde ocasionada pela pandemia, por meio da promoção da garantia dos direitos dos consumidores em geral", afirmou o ministro.

## Recuperação econômica

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

"A regra para o investimento é a previsibilidade das decisões judiciais de cunho econômico e a garantia da segurança jurídica. O mercado precifica o investimento de acordo com a qualidade das normas jurídicas. Nesse passo, a ausência de diretrizes jurídicas definidas afasta totalmente o investimento, raciocínio que também se aplica às regras econômicas que direcionam os investimentos no setor aéreo", afirmou o ministro na abertura do webinar "O Setor Aéreo Brasileiro: Caminhos para a Redução da Litigiosidade".

## Cenário

Se antes da pandemia, cerca de 10% dos processos iniciados ao longo de 2018 correspondiam a demandas do direito ao consumidor, com a pandemia, as projeções apontam para um crescimento ainda maior do litígio.

Na esfera administrativa, em que os consumidores reclamam antes de entrar na Justiça, o Ministério da Justiça informa que as reclamações no Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (Sindec) e na plataforma Consumidor.gov (consumidor.gov.br) aumentaram cerca de 55% e 40%, respectivamente, comparando-se períodos de 2019 e 2020. *Com informações da assessoria do CNJ.*

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2021-mai-29/cartilha-cnj-busca-conter-alta-processos-cias-aereas-2/>