

# Matteus Henrique: Prazo final para cancelar voo pela Covid

21/12/2022

Em vigor desde 24 de agosto de 2020, a Lei nº 14.046, modificada por legislações posteriores, fixou as regras a respeito do cancelamento ou adiamento de eventos e serviços envolvendo os setores da cultura e do turismo no período marcado pela pandemia de Covid-19.

123RF



123RF

As áreas em questão foram as mais afetadas, de modo que a legislação determinou que empresas de companhia aérea, produtoras e demais organizações de atividades afetadas pela situação de emergência em saúde, não precisassem reembolsar os consumidores por ocasião de infortúnios em suas programações

Nesse ínterim, coube ao consumidor o pedido de remarcação ou a requisição de crédito para que pudesse utilizar o valor em momento posterior, sem que lhe fosse atribuído qualquer custo adicional.

Nessas situações, as relações de consumo foram abarcadas como hipóteses de caso fortuito ou força maior, dificultando a propositura de ações por dano moral, aplicação de multa ou outras penalidades aos prestadores de serviço.

Como dito, um dos principais setores beneficiados pela medida foi o turismo, em razão das diversas viagens que necessitaram ser remarçadas ou canceladas, diante das limitações na locomoção ocasionadas pela pandemia.

A título de exemplo, diversas companhias aéreas modificaram, de modo unilateral, datas de voos, de modo que os consumidores se viram diante de peculiar situação na qual lhes sobrava a alternativa de aguardar o melhor momento para dar continuidade aos planos de prosseguir com a viagem anteriormente programada.

No entanto, o prazo estabelecido pela Lei 14.046 está chegando ao fim em 31 de dezembro de 2022 (conforme §4º do artigo 2º da Lei), de modo que consumidores, prestadores de serviço, artistas e profissionais das áreas afetadas possuem até a referida data para realizarem as remarcações, concessão de crédito ou a devolução de valores pelos serviços anteriormente adquiridos.

Ou seja, até 31 de dezembro poderão ser reagendados pacotes turísticos, ingressos e reservas de hospedagens, entre outras contratações, ou ainda definidas as utilizações dos valores gastos como créditos para abatimento em contratações futuras.

Referida medida não deve ocasionar custos extras aos consumidores, desde que promovida no prazo de 120 (cento e vinte) dias, contados da comunicação do adiamento ou do cancelamento do serviço, ou então 30 (trinta) dias antes do evento ou viagem.



Na hipótese do prestador de serviço ver-se impossibilitado de efetuar a remarcação ou de emitir eventual crédito, deverá restituir os valores pagos também até 31 de dezembro de 2022, para os cancelamentos realizados até 31 de dezembro de 2021, e até 1º de dezembro de 2023, para os cancelamentos realizados de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2022.

Nas hipóteses em que já tenha havido a emissão de créditos, ou *vouchers*, como costumeiramente chamados, não será necessário acionar novamente o prestador de serviço. Mantem-se, assim, a previsão de utilização do crédito até a data de 31 de dezembro de 2023.

Essa data — 31 de dezembro de 2023 — também é a limite para que ocorra a remarcação dos serviços, reservas ou eventos adiados, consoante o disposto no inciso II, §5º do artigo 2º das Lei.

Após o prazo de 31 de dezembro de 2022, as referidas relações negociais voltam a ser regidas pelo que anteriormente se considerava, ou seja, seguirão disciplinadas pelo Código de Defesa do Consumidor.

Nessa seara, o consumidor poderá solicitar à agência de turismo, companhia aérea, produtora cultural, etc., o reembolso do valor da compra até sete dias após a solicitação, conforme artigo 49 do CDC[1], sem a incidência de multas, dispensando a necessidade de justificativa.

Excedendo esse prazo, a aplicação de multa poderá variar de acordo com o estabelecido contratualmente, sendo que o consumidor deverá atentar-se acerca de eventuais valores de penalização exorbitantes.

Portanto, chegando à época das férias, necessário manter atenção quanto a atual legislação a respeito de eventuais cancelamentos e remarcações, bem como ao retorno das previsões anteriores à pandemia de Covid-19, que voltam a disciplinar as relações na área do turismo e da cultura em geral.

Referidas alterações impactam sobremaneira os prazos que consumidores e prestadores de serviço possuem, de modo que descumprimentos das disposições legais poderão ocasionar responsabilização no âmbito judicial.

[1] Art. 49. O consumidor pode desistir do contrato, no prazo de 7 dias a contar de sua assinatura ou do ato de recebimento do produto ou serviço, sempre que a contratação de fornecimento de produtos e serviços ocorrer fora do estabelecimento comercial, especialmente por telefone ou a domicílio.

Parágrafo único. Se o consumidor exercitar o direito de arrependimento previsto neste artigo, os valores eventualmente pagos, a qualquer título, durante o prazo de reflexão, serão devolvidos, de imediato, monetariamente atualizados.

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2022-dez-21/matteus-henrique-acaba-dia-31-prazo-cancelamentos-remarcacoes-covid-19/>