

PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA DE GOIÁS  
ESCOLA POLITÉCNICA E DE ARTES  
GRADUAÇÃO EM CIÊNCIAS AERONÁUTICAS



**OS DESCOMPASSOS JURÍDICOS ENTRE CONSUMIDOR, COMPANHIAS  
AÉREAS E A LEGISLAÇÃO REGULAMENTAR**

MOACIR ANTÔNIO GUIMARÃES BRAGANÇA

GOIÂNIA

2023

MOACIR ANTÔNIO GUIMARÃES BRAGANÇA

**OS DESCOMPASSOS JURÍDICOS ENTRE CONSUMIDOR, COMPANHIAS  
AÉREAS E A LEGISLAÇÃO REGULAMENTAR**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à Escola Politécnica, da Pontifícia Universidade Católica de Goiás, como parte dos requisitos para a obtenção do título de Bacharel em Ciências Aeronáuticas.

Orientador: PHD. Humberto César Machado

GOIÂNIA

2023

MOACIR ANTÔNIO GUIMARÃES BRAGANÇA

**OS DESCOMPASSOS JURÍDICOS ENTRE CONSUMIDOR, COMPANHIAS  
AÉREAS E A LEGISLAÇÃO REGULAMENTAR**

Trabalho de Conclusão de Curso aprovado em sua forma final pela Escola Politécnica e de Artes, da Pontifícia Universidade Católica de Goiás, para obtenção do título de Bacharel em Ciências Aeronáuticas, em \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_.

---

Orientador: PHD. Humberto César Machado  
Pontifícia Universidade Católica de Goiás

---

Banca examinadora

---

Banca examinadora

GOIÂNIA

2023

## **AGRADECIMENTOS**

Ao corpo docente, por oportunizar conhecimentos que ressoarão ao longo de toda a vida.

Ao meu orientador, Dr. Humberto César Machado, pela compreensão, amizade e apoio.

À minha família, meu exemplo maior, por sempre estar em meu background.

À minha esposa, meu amor, pelo apoio irrestrito e por me acompanhar nesta jornada.

Aos meus filhos, sustentáculos do meu existir.

## RESUMO

O presente artigo visa analisar e suscitar o debate sobre os descompassos jurídicos existentes entre consumidor e companhias aéreas, bem como a legislação regulamentadora de deveres e obrigações para ambas as partes. O objetivo é entender e verificar, em face das empresas de aviação, o porquê tanto se judicializa no Brasil. Nesse sentido, questiona-se também qual deve ser o entendimento prevalecente: <O consumidor sempre tem razão ou, em situações específicas, como a comprovação de forças maiores ou casos fortuitos, se isenta as sociedades de pagamentos de indenizações?> Este estudo se justifica em detrimento do quantitativo de processos no Poder Judiciário, promotor da minuciosa interrogação posta frente aos deveres e obrigações, tanto dos passageiros, quanto das companhias. A metodologia utilizada é a bibliográfica, cujo parâmetro se estabeleceu pelo mapeamento e seleção da literatura da área, onde, em um primeiro momento, se estruturou a história da aviação e o surgimento da Agência reguladora do setor, a ANAC. Em um segundo momento, foi realizado o levantamento de reportagens, que abordam a temática em foco. Dentre elas, utilizou-se, inclusive, a mais recente, que suscitou a polêmica do descompasso jurídico, em que mais de quinze mil ações foram propostas no estado de Rondônia. A análise do quantitativo de lides entre usuários e prestadores do serviço antecedeu o tópico final, que buscou analisar as jurisprudências dos principais Tribunais de Justiça, a fim de entender e quantificar os julgamentos iguais ou distintos entre eles. Os resultados obtidos apontam para uma ausência de consenso de culpa da empresa. Na maioria das jurisprudências apresentadas, apesar de já se ter um entendimento contrário do Superior Tribunal de Justiça, as empresas aéreas foram condenadas a indenizar os usuários quando tiveram voos cancelados ou atrasados, mesmo sendo tais eventos imprevisíveis e/ou inevitáveis.

Palavras-chaves: Aviação; Normas; Entendimentos; Atrasos, Força Maior.

## ABSTRACT

The present study aims to examine the legal discrepancies among consumers, airlines, and the regulatory legislation regarding their rights and obligations. The objective is to understand and determine why there is a high level of litigation in Brazil involving airline companies. The study also questions the prevailing understanding: whether the consumer is always right or if, in specific cases such as proven force majeure or unforeseen circumstances, the airlines are exempt from paying compensation. This study is justified by the large number of legal cases in the judiciary, which raises detailed questions about the duties and obligations of both passengers and airlines. The methodology in this study is bibliographic research. Books and scientific articles were consulted to understand the history of aviation and the opening of the regulatory agency of the sector, ANAC. Through news reports, including the recent controversy that led to more than fifteen thousand lawsuits filed in the state of Rondônia, an analysis was conducted on the number of disputes between users and service providers. Finally, many case law suits from the main courts were examined to understand and to quantify similar or different judgments among them. It is observed that there is still no consensus on the liability of the airline companies. In most of the presented case law, the airlines were ordered to pay compensation even when flights were canceled or delayed due to force majeure or unforeseen circumstances, despite a different understanding from the Brazilian Superior Court of Justice.

Keywords: Aviation; Regulations; Interpretations; Delays; Force Majeure.

## 1. INTRODUÇÃO

O presente artigo objetiva apresentar a realidade da excessiva judicialização contra a aviação civil no Brasil, assim como evidencia os descompassos em relação aos direitos do usuário em casos de cancelamento e atrasos de voos, e a relação consumerista existente, mesmo em situações de caso fortuito ou força maior.

Tal estudo surge a partir de uma reportagem atual, onde se publiciza que a maior companhia aérea em atividade, hoje, a Azul Linhas Aéreas, deixou de operar no Estado de Rondônia, tendo em vista o quantitativo de mais de 15.000 ações judicializadas contra a empresa. Somente no primeiro quadrimestre de 2023 foram mais de 5.000 processos.

Através de julgamentos já existentes, mostrou-se a relevância da verificação sobre qual o entendimento do Judiciário em relação a responsabilidade civil dessas empresas. Nesse sentido, a pergunta norteadora, que se apresenta diante de tantos processos, se figura como: O consumidor sempre tem razão e as empresas estão agindo sempre em desconformidade com as leis regulamentadoras?

A metodologia exploratória e bibliográfica trouxe, na primeira parte do artigo, a história da aviação e a criação da ANAC, agência reguladora, responsável, dentre outras funções, pelas normas, direitos e deveres de ambas as partes da relação, companhia e consumidor. Em relação aos direitos do consumidor, através das decisões encontradas, um apanhando de ganhos e perdas em relação as indenizações foi realizado.

Na segunda parte, a análise se deteve sobre reportagens referentes as judicializações protocolizadas em número excessivo no Brasil. Já na terceira e última parte, foram analisadas várias jurisprudências dos principais Tribunais do Brasil, entre eles, São Paulo, Rio de Janeiro, Mato Grosso do Sul, Goiás e Rondônia, local onde, no último ano, acusou um grande quantitativo de ações, apenas em face de uma única empresa.

Portanto, a conclusão da análise aponta que ainda há um significativo descompasso jurídico. As decisões em relação a cancelamentos e atrasos de voos, mesmo quando relacionados com casos fortuitos ou força maior, não seguem os mesmos parâmetros entre as várias justiças analisadas, o que pode gerar danos para os consumidores e, de igual modo, para as empresas, principalmente, no aspecto financeiro, com os custos operacionais de pagamento em execução ou acordos.

## 2. HISTÓRIA DA AVIAÇÃO E REGULAÇÃO ÁREA NO BRASIL - ANAC

Em relação a história, em 1927, houve a criação de duas empresas no Estado Brasileiro, a Varig e o Sindicato Condor, este último, com auxílio técnico de uma empresa alemã, de nome Condor Syndikat. No quadro elaborado por Smith (2002), adaptado pelo autor Josué Catharino Ferreira (2017), há de forma clara uma linha sucessória do desenvolvimento da aviação no Brasil até os anos de 1961.

A história da aviação civil, tema de relevância para o presente estudo, tem um maior desenvolvimento ao fim da Segunda Guerra, de 1945-1980. Isso ocorre, pela necessidade de se superar barreiras territoriais, momento em que duas empresas americanas desenvolvem turboélices e, em 1952, se produz o primeiro jato comercial, com autoria britânica. No entanto, tal produção não houve êxito, pois a aeronave veio a explodir (Rosa, 2015).

Cronologicamente, no período entre 1924 a 1927, surge a Condor Syndikat, de origem Alemã, que operou os primeiros voos no Brasil. Já a Varig – Viação Aérea Rio-Grandense, entra no mercado em 1927, mas fale em 2006. Também em 1927, a Sindicato Condor passa a ser nominada de Cruzeiro do Sul, mudando apenas o nome da primeira a iniciar voos no país.

A NYRBA - New York, Rio & Buenos Aires Line - operou no Brasil entre os anos de 1929 a 1930, e é substituída pela Panair, que entra e vigora no mercado entre os anos de 1930 a 1965, quando, em pleno Regime Militar, decreta-se a falência da companhia. Em 1933, a Aerolloyd Iguassu, grupo intitulado Mate Leão, opera até ser vendida para a Vasp, em 1939. Assim, a Vasp - Viação Aérea de São Paulo -, tem seu funcionamento até 2005. Tal companhia foi privatizada em 1990 e, assim como a Panair, decreta falência em 2005. Em 1938, a NAB - Navegação Aérea Brasileira -, antecessora da Loide Aéreo, é adquirida pela Vasp, no ano de 1962 (Schimitt Jr, 2002).

A Viação Rio Grandense S/A - Varig -, teve suas operações iniciadas como uma pequena empresa do Estado do Rio Grande do Sul, cujo crescimento ligou-se diretamente as extraordinárias relações de proximidade com qualquer Governo que vigorasse naquele período. Deste modo, como retrata Fay (2013), a referida empresa soube aproveitar as oportunidades e valer da ocasião para adquirir outras empresas menores, tornando-se a maior companhia brasileira. A partir de 1975, com a absorção da companhia Cruzeiro do Sul, a Varig detém o monopólio internacional até meados de 1990.

Ao final da década de 1960, Varig, Vasp, Cruzeiro e Transbrasil, dominavam o mercado da aviação nacional e constituem-se como o primeiro oligopólio. Durante o regime militar, passou-se a ter uma maior preocupação com a segurança do território brasileiro e, por isso,



criou-se a Rede de Integração Nacional - RIN - e o Sistema Integrado de Transporte Aéreo Regional - SITAR -, que subsidiaram tais companhias, a fim de realizarem voos para áreas mais remotas, dentre elas, a região Amazônica e o Centro-Oeste (Shimitt Jr, 2002).

Após um breve esboço da história da aviação no Brasil, para que haja a contextualização da temática principal, é interessante que também se exponha a evolução dos órgãos responsáveis por essas operações comerciais no Estado Brasileiro.

Em 1931, foi criado no Brasil o chamado Departamento de Aeronáutica Civil, que tinha como finalidades principais estudar, orientar, planejar, controlar, incentivar e apoiar tais atividades, tanto nas esferas públicas, quanto privada. Foi Getúlio Vargas, presidente da república à época, que assinou o Decreto nº 19.902, o qual instituía o referido órgão, com sede na então capital, Rio de Janeiro, vinculado ao Ministério da Viação e Obras Públicas. Apenas 1941, há a criação do Ministério da Aeronáutica, momento em que o departamento em questão tem sua nomenclatura alterada para Departamento de Aviação Civil – DAC (ANAC, 2023).

Dados históricos da própria ANAC revelam que, a partir da competência instituída para o DAC, em 2005, foi aprovada a lei 11.182/2005, criadora da ANAC – Agência Nacional de Aviação Civil. Este órgão é uma autarquia federal, de regime especial e esteve vinculado ao Ministério dos Transportes. Atualmente, vincula-se ao Ministério de Infraestrutura, cujos processos institucionais se estabelecem na certificação, fiscalização, normatização e representação.

Em relação a sua estrutura interna, a organização se estabelece, a princípio, formada por cinco diretores, nomeados pelo Presidente da República, com mandato fixo de cinco anos. Todas as funções, antes do DAC - Departamento de Aviação Civil -, foram transferidas para essa agência reguladora, que passou a comportar gerência e administração com modelos inovadores.

Com a criação desta agência, suas funções foram estipuladas no contexto de determinar regras e protocolos, que devem ser acatados pelas companhias aéreas, além dos direitos dos passageiros, quando há possíveis problemas com voos. Em resumo, ela tem como função primordial garantir a segurança dos passageiros consumidores, bem como dos trabalhadores alocados na aviação civil.

No site oficial da ANAC, há o espelho das principais funções, sendo elas: a fiscalização dos serviços aéreos e a infraestrutura de aeroportos; verificar as certificações e licenças dos profissionais desse setor; e regulamentar normas específicas para a segurança dentro dos ambientes aeroportuários e das aeronaves, segundo a competência que lhe é deferida.

Além disso, a agência também tem a competência para definir o regime de tarifas que recai sobre os serviços prestados pelas companhias, bem como administrar o Registro legal para esse setor, denominado RAB. Ainda nesse sentido, propõe-se também a negociar acordos e tratados internacionais sobre o transporte aviário. Já em relação aos aeródromos, cabe a ANAC homologar, registrar e emitir certificados de aeronavegabilidade. Por fim, a função de fiscalizar os aeroclubes e cursos de aviação civil, inclusive, com sanções financeiras e multas, quando existir quebra de normas antes empreendidas (ANAC, 2023).

A ANAC promove a segurança e atua nas ações supracitadas, para estimular uma melhor prestação do serviço do setor da aviação em específico. Em análise global, ela também deve estimular a concorrência, para que haja uma competição entre companhias, que lutarão para uma aviação de qualidade. A lei, criadora da autarquia especial, mencionada anteriormente, foca na elaboração de normas voltadas para as empresas aéreas e para os consumidores, que precisam de um serviço adequado e que cresça a cada dia (ANAC, 2005).

### **3. REGULAMENTAÇÕES DA ANAC PARA AS EMPRESAS AEREAS E CONSUMIDORES**

O presente tópico objetiva pautar o estudo e a discussão a respeito da Agência Nacional de Aviação Civil, no contexto das normatizações regulamentadas e dirigidas às companhias áreas e aos consumidores. Será apresentado um compêndio das principais regras existentes, dividindo-as em tópicos, abordando os dois grupos em análise: empresas e consumidores.

#### **3.1. Para as Companhias Aéreas**

Dentre as regulamentações normatizadas pela Agência Nacional de Aviação Civil, foi publicada, em 2016, a Resolução nº 400/16, que tem como objetivo trazer a regulamentação das condições gerais a serem aplicadas para o transporte aéreo de passageiro no Brasil. Esta lei é considerada o principal documento e através dele se fará os estudos e discussões acima apontados.

A ANAC detêm a competência institucional extraída da Lei Federal, nº 11.182/05, que normatiza, em específico, no artigo 2º do texto legal, a regulação e fiscalização das atividades voltadas para a aviação civil, bem como a infraestrutura aeronáutica e aeroportuária por esta agência. Nesta mesma lei, a competência para normatizar, através de Resoluções ou outros atos, está especificado no artigo 5º.

Importa salientar, na Resolução acima citada, determinadas situações da legislação que cabem às companhias aéreas, tais como atraso, cancelamento e interrupção do serviço a ser prestado, que geram desconfortos sérios entre empresas, consumidores e a Justiça Brasileira. O artigo 20, da Resolução nº 400/16, normatiza que os passageiros devem ser informados imediatamente em casos de atrasos de voos, inclusive, indicando-os uma nova previsão de horário de partida.

Dentre as normas reguladas por essa Resolução, é necessário também ressaltar sobre os avisos de cancelamento ou interrupções do serviço, e estes devem ser realizados por escrito, pelo transportador, sempre que o usuário solicitar. Deverá também ser oferecidas alternativas de reembolso e reacomodação de serviços por outros meios de transporte. Conforme § 1º do artigo 20 do documento, é regulamentado também que, a cada 30 minutos, no máximo, o passageiro deve ser informado em relação ao novo horário de partida, quando se tratar de atrasos (ANAC, 2016).

### **3.2. Direitos dos Consumidores e as Empresas Aéreas**

Seguindo os parâmetros de uma cartilha elaborada pelo Conselho Nacional de Justiça – CNJ, em parceria com a ANAC, a Ordem dos Advogados do Brasil – MS, também desenvolveu um resumo dos principais direitos dos consumidores, diante das normas expostas na Resolução 400/16. Esse informativo retrata os principais direitos dos passageiros e as formas de atuação por parte das companhias de aviação civil (OABMS, 2021).

Em primeiro plano, orienta-se que o passageiro faça uma exigência por escrito, em que a empresa fornecerá informação sobre qual o motivo do atraso ou do cancelamento do voo, além da possibilidade de interrupção do serviço e da preterição. Reafirma que, em caso de cancelamento, o passageiro terá três opções: desistir da viagem, com direito a reembolso integral; converter o valor pago como crédito para um próximo voo; ou remarcar para outro dia e horário.

Segundo os artigos 26 e 27 da Resolução 400/16, a partir de quatro horas de atraso de voo, a empresa aérea deve conceder assistência material, segundo as normas específicas e o tempo de espera do usuário. Pelas regras legais, depois de uma hora de espera, deverá ser realizada uma comunicação via internet, telefone ou qualquer outro meio de comunicação acessível. A partir de duas horas, o consumidor passa a ter direito à alimentação, através de um *voucher*, ou a própria refeição. Com quatro horas de atraso, hospedagem, mas com a observação de que haja pernoite e o usuário não esteja em seu local de domicílio (CNJ, 2021).

Aos consumidores, também há o direito a indenização material e moral, conforme as situações apresentadas e fatos ocorridos. Para a questão de dano material, deverá haver uma demonstração de provas imprescindíveis do prejuízo financeiro, gerado para o requerente. Já em relação ao dano moral, deverá ser verificado a ocorrência do dano, tendo em vista a comprovação do descaso para com o consumidor (OABMS, 2021). É impreterível que quando houver qualquer mácula aos direitos dos consumidores, seja por atrasos ou cancelamentos de voos, a empresa aérea deve ser buscada para ressarcimento dos prejuízos causados ao usuário. Há uma reação de prestação de serviços, o que caracteriza a relação de consumo (Novas, 2006 *apud* Dias, 2007).

#### **4. DA JUDICIALIZAÇÃO DA AVIAÇÃO NO BRASIL**

Com a alta concentração de judicializações em face das empresas aéreas no Brasil, este tópico abordará os aspectos gerais e a amostragem de jurisprudências, que refletem julgamentos distintos.

##### **4.1. Aspectos Gerais da judicialização**

O debate que concerne sobre as ações judiciais na esfera da aviação aponta para um cenário alarmante, considerando os excessivos dados estatísticos, que delatam tal questão. A revista eletrônica Consumidor Moderno analisou a demasia dessas disputas litigiosas no Brasil. A reportagem traz em destaque, logo no título, o expressivo número de que, somente no país, 98,5% das ações cíveis contra companhias aéreas são de ordem judicial. O questionamento por trás dessa afirmação é: Por quê? (Lulio, 2023).

Quando se fala em Poder Judiciário brasileiro é comum que os conflitos, qualquer deles, sejam levados às esferas de resolução dos conflitos. Segundo dados extraídos do CNJ, em 2020, existiam mais de 90 milhões de ações no país. No âmbito consumidor/consumo não podia ser diferente. Nos números apresentados na reportagem supracitada, há um envolvimento de diferentes setores da economia, inclusive, o setor aéreo, em que o custo do litígio chega a R\$ 1 bilhão de reais, como aponta os dados da ANAC. Há um grande questionamento também a respeito desses custos: Todas essas ações são reflexos em relação à qualidade do serviço?

Outro aspecto importante é o quantitativo de processos. Em 2021, o CNJ fez um relatório e delimitou que a cada 100 voos, oitos se tornam processos. Isso comprova que a busca pelos meios legais é um fato, se é bom ou ruim, não se sabe. Nesse sentido, as instâncias

forenses, responsáveis por essas tratativas, buscam entender as causas que levam a esse excessivo número apresentado. Alguns estudiosos, entre eles, o Desembargador do Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro, Werson Rêgo, discutem que a ampliação dos direitos fundamentais, inclusive, o que garante acesso fácil aos domínios necessários, é o pivô desse número elevado de ações. Destaca-se também os pedidos de danos morais por atrasos e cancelamentos, mesmo em casos de força maior ou caso fortuito (CNJ, 2021).

Para o magistrado citado, não se pode vilanizar nenhum dos lados. O que é necessário é verificar o respeito e a boa-fé, a fim de garantir o equilíbrio econômico-financeiro da relação, isso com o objetivo de que ambas as partes retirem o melhor proveito na ligação de consumo existente. Nessa mesma reunião, Alexandre Chini, juiz auxiliar do Superior Tribunal de Justiça - STJ -, demonstra, basicamente, a mesma opinião em relação ao Brasil ser campeão em litígios. Na visão dele, o acesso as instâncias de poder é muito fácil e democrático, além da possibilidade de ausência de custos.

Na opinião do juiz auxiliar, a aviação civil brasileira é eficiente, até mais do que a Norte Americana, mas, para ele, não se pode atribuir responsabilidade ao consumidor, usuário do setor em questão, por maiores solicitações litigiosas. Na relação consumerista entre essas partes, existe um compromisso e uma expectativa - aquele da companhia e essa do consumidor. Quando não há o devido cumprimento, a parte lesada buscará seus direitos na instituição em que confia, no caso em tela, o Poder julgador.

Já na visão de um representante das empresas, o advogado convidado para a reunião realizada pelo CNJ - Conselho Nacional de Justiça -, apresentou um parecer no sentido de que há uma desproporção, um descompasso, entre o número de passageiros e o de ações. Nas palavras do causídico, a aviação é a menos interessada em cancelamentos ou atrasos de voos, pois traz custos adicionais junto aos aeroportos, a logística operacional e aos funcionários. Na verdade, não há ganhos. Milhões são gastos, inclusive, em danos morais, causados por situações fortuitas, que, em boa parte do país, ainda não é aceito como uma excludente.

O site [consumidor.gov.br](http://consumidor.gov.br) informa quais são as maiores demandas e reclamações no Brasil. O portal afirma que, em 2021, os dados apontam para as dificuldades e o atraso na devolução de bagagens de valores pagos, reembolso de passagens e retenção de valores, com 7.488 reclamações no Procon – Instituto de Defesa do Consumidor. Sobre os cancelamentos de voos, existiu um total de 3.725 demandas. Também foram apontadas dificuldades e demora para alteração contratual.

Percebe-se que o maior volume de reclamações e demandas se referem aos atrasos na devolução de valores pagos, reembolsos e retenção de valores; em segundo lugar, já se destaca

os cancelamentos de voos; em terceiro, estão as questões não resolvidas; e em quarto, a demora nos atendimentos pelas companhias áreas, via meios de comunicação.

No ano de 2023, a ANAC e a Associação brasileiras das empresas aéreas - Abear -, realizaram uma reunião para tratar do excesso de judicializações e os impactos nesse setor. Tal discussão foi necessária, diante da alta concentração de processos judiciais em face das companhias aéreas brasileiras. Foi exposto que esse excessivo quantitativo de ações onera os consumidores, pois, em geral, os valores a serem despendidos em caso de sentença condenatória, são repassados aos produtos, tais como os preços das passagens.

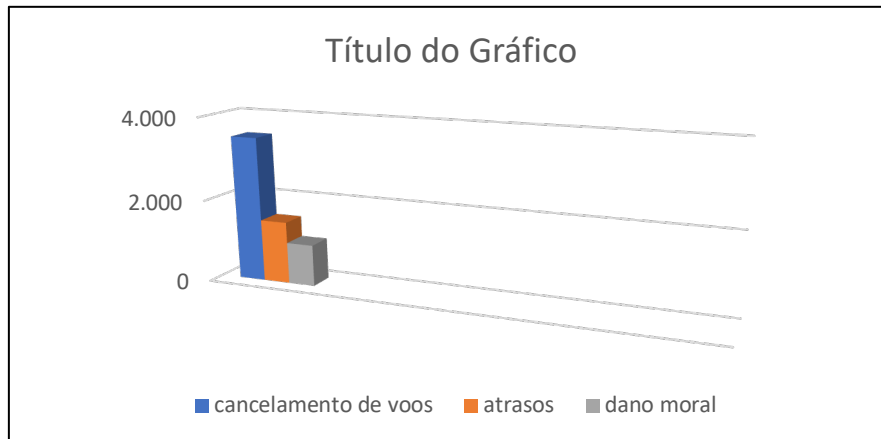
A ANAC (2023), nessa reunião, aponta que é necessário um esforço coletivo entre os órgãos de defesa do consumidor, a agência reguladora, a própria indústria e todos os outros envolvidos na cadeia aérea, para que juntos encontrem e contribuam com a redução desses custos operacionais, que são lançados para o consumidor final, o usuário. Em entendimento sobre a discussão levantada, os envolvidos devem aprimorar o relacionamento das empresas com os consumidores, inclusive, no sentido de estimular a mediação dos conflitos de interesses, na tentativa de solucionar, sem ter o impacto da judicialização.

Os excessos de judicializações são visíveis no ordenamento jurídico brasileiro. O portal de notícias G1, em parceria com a Rede Amazônica, alertou para a situação da companhia área Azul, que, em menos de um ano e meio, sofreu 15 mil processos em Rondônia e que, por isso, a empresa anunciou a redução de voos nesse estado, considerando o alto índice de ações na justiça.

Em levantamento de dados, com referência entre primeiro de janeiro de 2022 a 15 de junho de 2023, foram protocoladas 24.811 ações contras as três principais companhias brasileiras (Azul, Gol e Latam). Desse total, 15.514 foram somente contra a Azul - Linhas Aéreas, o que corresponde a um alto índice de 62%. Os números também mostram que, em 7% das ações, o requerente venceu, em 10% foi julgado improcedente e sem êxito para o autor; os outros 35%, o Judiciário homologou como acordos realizados entre as partes (CNJ, 2023)

Dados do Tribunal de Justiça de Rondônia mostram no gráfico, abaixo, o quantitativo de processos nas cidades operadas pela companhia, vindo a demonstrar o excessivo número de ações. Desse quantitativo, o gráfico 02 aponta que:

Figura 1 - Motivos das ações judiciais

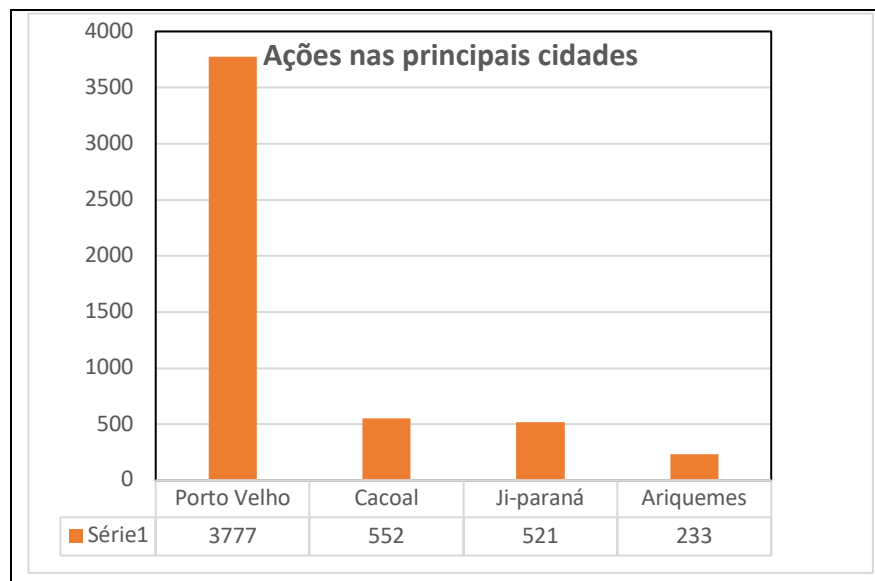


Fonte: TJ-RO, 2023.

Considerando as 5.119 ações contra a companhia aérea “Azul”, que foram protocoladas nos primeiros cinco meses desse ano, mais de 3.500 ações requerem indenizações por cancelamentos de voos, outras 1.500, por atrasos e indenizações por danos morais, gerando um montante de mais de 1.000 processos.

Em seguida, os números no gráfico 01, especificam que, na capital Porto Velho, existe um quantitativo de 3.777 processos; em Cacoal, 552; Ji-Paraná, 521; e Ariquemes, 233.

Figura 2 - Quantidade de Ações nas principais cidade – RO



Fonte: TJ-RO, 2023.

Outros dados, gerados pela ANAC (2022), mostram que, diante de mais de 15.000 ações judiciais, há o transporte de 11.808 passageiros, apenas de janeiro a meados de junho de 2023,

ou seja, um grande quantitativo de demandas. Isso reflete em um descompasso estrutural, organizacional ou a falha no sistema judiciário, em relação aos julgamentos proferidos.

Em uma reportagem de Carlos Martins (2023), o valor de até R\$ 15,00 reais do preço da passagem aérea é destinado para possíveis custos de processos judiciais. Esse quantitativo foi revelado pelo diretor geral da Latam, em entrevista ao jornalista. Jerome, o CEO – *Chief Executive Officer*, da companhia, durante a conversa, revelou esses dados e ainda alegou o excessivo número de judicializações no setor aéreo brasileiro. O CEO afirmou que, para cada condenação na justiça e indenização a ser paga pela empresa, entre R\$ 10 e R\$ 15 reais do valor do bilhete, são destinados a esses pagamentos, ou seja, esse montante já é separado para pagar futuros custos indenizatórios.

#### **4.2. As ações judiciais - Descompassos**

Os julgamentos das milhares de ações em face da aviação no Brasil, mostra cenários distintos. É interessante fazer uma análise, a fim de mostrar alguns descompassos existentes, ou não, nesses julgamentos. Os pedidos mais feitos são de danos morais e materiais voltados para os cancelamentos ou atrasos de voos. Em uma linha do tempo, segue alguns exemplos antigos e mais recentes, o que pode mostrar o quantitativo excessivo de demandas no país.

No tribunal de Justiça do Estado de Goiás, também há julgamentos em que os danos morais e materiais foram configurados. Conforme site oficial do Tribunal de Justiça, a companhia aérea Tam Linhas Aéreas e a United Airlines Inc. foram condenadas a indenizar, por danos morais, a requerente Luciana Cláudia, no valor de R\$ 20.000. A decisão concedeu esse valor pela má prestação do serviço, após cancelamento de voo. Na visão do magistrado, esse tipo de indenização deve levar em conta as condições pessoais do ofensor e dos ofendidos, inclusive, verificando o grau de culpa, a extensão do dano causado e a repercussão, mas sem causar qualquer tipo de enriquecimento ilícito para o requerente (TJGO, 2015).

Em julgamento número 5368943-09-2023, a relatora preconiza que houve alteração do voo contratado, falta de comunicação e perda do voo, o que acarretou a chegada ao destino após longos períodos de espera. Além disso, no relatório, há a configuração da relação de consumo com a aplicação do Código de Defesa do Consumidor (TJGO, 2023).

Ainda no TJGO (2023), outra decisão manteve a sentença de primeiro grau, sobre o julgamento do recurso de apelação cível, por atraso de voo. A relatora afirma que manteve o entendimento, pois é objetiva a responsabilidade civil das companhias aéreas, de acordo com o artigo 14 de Código de Defesa do Consumidor – CDC. Usando dessa interpretação, tal



entendimento leva a crer que se mesmo estando com condições climáticas instáveis, é afastada a hipótese de caso fortuito ou força maior, pois, mesmo existindo essa realidade, o nexo de causalidade não se rompe entre aviação, empresa e consumidor/usuário.

Outra ação, já em 2019, teve julgamento realizado em recurso de apelação, pelo Tribunal de Justiça do Mato Grosso do Sul. Nela, os julgadores também concederam o dano moral, alegando que a necessidade de manutenção de aeronave não implica, por si só, em força maior, porque na visão do Tribunal essas intercorrências são previsíveis, quando se trata de atividades dessa natureza (TJMS, 2019).

Em apelação cível, do mesmo Tribunal acima citado, em 2022, foi julgado outro recurso, cujo objeto foi o cancelamento de voo e o dano moral. Os desembargadores entenderam que não se provou as más condições meteorológicas e que não foram ofertadas condições de assistência adequada. Alegou-se ainda que ficou caracterizado o mal-estar, constrangimento e até humilhação em relação ao consumidor.

O tribunal de justiça do Estado de São Paulo, em jurisprudência, no ano de 2022, concedeu a configuração do dano moral, alegando que a manutenção da aeronave ocorreu de forma não programada (TJSP, 2022). No mesmo Tribunal, em 2020, manteve-se a sentença de procedência por dano moral, em face da empresa e a favor do consumidor. O relator entendeu que a companhia colocou a culpa do cancelamento em uma manutenção não programada, mas não houve prova por parte da ré em relação a esse fato.

Em julgamento da apelação cível, o Tribunal de Rondônia – TJRO, realizado em 09 de outubro de 2023, julgou a não configuração do dano moral em decorrência de atraso de voo, pois houve, pela companhia aérea a devida comunicação em tempo hábil, 72 horas antes. Além de não ter se comprovado o prejuízo pelo passageiro (TJRO, 2023).

O mesmo Tribunal, também em 2023, em ementa de julgamento de Apelação Cível, não configurou o dano moral, com caso fortuito, exatamente, pois conforme entendimento recente do Superior Tribunal de Justiça – STJ, para se caracterizar o dano moral indenizável, por atraso ou cancelamento, tem que se demonstrar um fato considerado extraordinário, e que ofenda o âmago da personalidade do consumidor, usuário do transporte em questão (TJRO, 2023).

Em 17 de outubro de 2023, o Tribunal de Justiça de Minas Gerais, em apelação cível, ação de indenização por danos morais, gerada por cancelamento de voo, levantou a tese de configuração desse tipo de dano. Alegou que com a realocação e antecipação do embarque foi acrescentado ao bilhete uma conexão que antes não existia. Para o relator, ficou caracterizado o interesse jurídico lesado, a gravidade do fato, a responsabilidade do agente e o poder econômico do ofensor (TJMG, 2023). Ainda em Minas Gerais, por apelação cível em mais um

caso, a empresa foi condenada, mesmo havendo caso fortuito interno. Para o Tribunal, não houve configuração ou excludente de responsabilidade objetiva para a aviação. Assim, manteve-se a sentença com condenação em danos morais e materiais.

É importante também analisar julgamentos proferidos no Tribunal do Rio de Janeiro. Em apelação cível, decidida em agosto de 2023, manteve-se a sentença de primeiro grau, acatando a relação de consumo, inclusive, com majoração dos danos morais arbitrados em primeira instância. Os desembargadores entenderam que o cancelamento do voo e o fato de que as autoras tiveram que dormir no saguão do aeroporto merecia que a pena fosse aumentada de R\$ 5.000,00 para R\$ 15.000,00 reais para cada (TJRJ, 2023).

Também na capital fluminense, em julgamento recente, realizado em outubro do corrente ano, teve-se como objeto da ação indenizatória o cancelamento do voo e a falha nas informações. Na ementa da decisão, constou-se que as informações foram prestadas apenas por e-mail, o que foi caracterizado como insuficiente, sendo julgado como procedente o dano moral.

No Tribunal de Justiça do DF e Territórios, também há um quantitativo de decisões em que o polo passivo da relação são as companhias aéreas, como os seguintes: Em uma decisão proferida, no ano de 2022, chegou-se à conclusão de que, mesmo sendo um caso fortuito, acidente na pista, não foi prestado o devido serviço ao usuário. O Tribunal apenas reformou a decisão, no sentido de reduzir o valor da indenização por danos morais, embora se tratando de um acidente (TJDFT, 2022); Outro julgamento, no mesmo Tribunal, com o mesmo objeto anterior, sobre um cancelamento de voo, onde não houve um aviso prévio por parte da companhia. Neste caso, também optou-se pela sentença de procedência do dano moral, com o quantum condenatório mantido, pelas comprovações realizadas no processo.

Segundo as jurisprudências apresentadas, a tabela abaixo sintetiza o descompasso jurídico no Brasil em relação aos entendimentos das normas, visto as decisões dissonantes sobre a questão em debate.

Tabela 1 - Ações julgadas e procedência

<b>Tribunal</b>	<b>Ano de julgamento</b>	<b>Procedência da ação para o consumidor</b>
TJGO	2015	Procedente
TJGO	2023	Procedente
TJGO	2023	Procedente
TJMS	2018	Procedente
TJMS	2022	Procedente
TJSP	2022	Procedente
TJSP	2022	Procedente

**Continua**

<b>Tribunal</b>	<b>Ano de julgamento</b>	<b>Procedência da ação para o consumidor</b>
TJRO	2023	Improcedente
TJRO	2023	Improcedente
TJMG	2023	Procedente
TJMG	2023	Procedente
TJRJ	2023	Procedente
TJRJ	2023	Procedente
TJDFT	2023	Procedente
TJDFT	2023	Procedente

Fonte: Tribunais de Justiça analisados

Em todos os Tribunais em que já houveram julgamentos em recurso, apenas o de Rondônia entendeu que, quando há um caso fortuito ou força maior, como condições meteorológicas ou manutenções de aeronaves, não há a possibilidade de arbitrar danos morais para os passageiros. Isso mostra o grande descompasso da justiça brasileira ao analisar deveres, obrigações e direitos entre empresas e consumidores.

## 5. CONCLUSÃO

A análise realizada aponta a realidade da excessiva judicialização no Brasil, em face da aviação civil e dos descompassos jurisprudenciais nas decisões proferidas pelos Tribunais. Após uma breve análise da aviação civil no Brasil, desde o seu início até a criação da agência reguladora, foi demonstrado, por meio de reportagens, o desgaste a nível empresarial e a nível de consumo, com o alto índice de ações litigiosas protocoladas.

O encerramento das operações da companhia aérea Azul em algumas cidades do Estado de Rondônia, como divulga o portal de notícias G1 – de ampla divulgação e acesso – foi analisado em relação ao Poder Judiciário de outros estados brasileiros, com enfoque em algumas ações e em como as mesmas foram julgadas no decorrer dos anos. A partir dessa notícia, outros Tribunais, através de suas jurisprudências, foram utilizados como métrica de comparação, a fim de se averiguar as distinções nas linhas de pensamento.

Conclui-se, portanto, conforme tabela 03, que prevalece uma grande diferença de interpretação e entendimento nas sentenças publicadas, as quais, em sua maioria, são favoráveis ao consumidor, mesmo quando há caso fortuito. Somente o Estado de Rondônia, texto base

para idealização desse artigo, fundamentou suas decisões na tese do STJ, que profere que, em caso fortuito ou força maior, o dano moral não pode ser caracterizado.

Na maioria dos casos apresentados, o Judiciário brasileiro defende que existe em qualquer situação a responsabilidade civil por parte das empresas, mesmo que elas enfrentem condições meteorológicas adversas ou, em alguns casos, problemas de manutenção inesperados. Diante da pergunta-problema, direcionadora do presente estudo, fica evidenciado a afirmativa que aponta para o fato de que o consumidor sempre tem a razão.

Deste modo, há um descompasso jurídico, com interpretações diferentes dentro da mesma situação e objeto. Os cancelamentos de voos e atrasos, mesmo quando acontecem por situações contrárias a vontade da empresa, será motivo para ações judiciais. Tais apontamentos não implicam no fato de que o consumidor não tenha direitos e que estes não devam ser assegurados, mas incide também sobre a concretude de que, independente do que aconteça, mesmo em situações que fogem da alçada das empresas, estas não serão asseguradas. Isto é, não há o inusitado de determinadas situações que levem a aviação, como parte ré, vencer uma demanda.

## REFERÊNCIAS

BRASIL. Agência Nacional de Aviação Civil. História. Disponível em: [www.anac.gov.br](http://www.anac.gov.br). Acesso em: 12 de outubro de 2023.

BRASIL. A História da Aviação Civil Brasileira. Agência Nacional de Aviação Civil. Disponível em: [www.anac.gov.br](http://www.anac.gov.br). Acesso em: 12 de outubro de 2023.

BRASIL. ANAC e Abear debatem impacto da judicialização no setor aéreo. Disponível em: Agência Nacional de Aviação Civil ([www.gov.br](http://www.gov.br)). Acesso em: 13 de outubro de 2023.

BRASIL. CNJ. Com oito processos a cada 100 voos, especialistas discutem impacto de decisões sobre setor aéreo. Disponível em: Com oito processos a cada 100 voos, especialistas discutem impacto de decisões sobre setor aéreo - Portal CNJ. Acesso em: 13 de outubro de 2023.

BRASIL, CNJ. Setor aéreo: reduzir judicialização favorece o mercado e o próprio consumidor. Disponível em: Setor aéreo: reduzir judicialização favorece o mercado e o próprio consumidor - Portal CNJ, [www.cnj.jus.br](http://www.cnj.jus.br). Acesso em: 13 de outubro de 2023.

BRASIL. TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO. Jurisprudência, Dano Moral Cancelamento Voo - Jurisprudência | Jusbrasil. Apelação Cível. Disponível em: [www.tjsp.jus.br](http://www.tjsp.jus.br). Acesso em: 14 de outubro de 2023.

BRASIL. TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO. Jurisprudência. Apelação Cível – 32-2022..26.0100. Disponível em: Dano Moral Cancelamento Voo - Jurisprudência | Jusbrasil. Acesso em: 14 de outubro de 2023.

BRASIL. TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL. Apelação Cível - 0800192-18.2022.8.12.0001 Disponível em: Dano Moral Cancelamento Voo - Jurisprudência | Jusbrasil. Acesso em: 14 de outubro de 2023.

BRASIL. TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL. Apelação Cível - 0829971-18.2022.8.12.0001. Disponível em: Dano Moral Cancelamento Voo - Jurisprudência | Jusbrasil. Acesso em: 14 de outubro de 2023.

BRASIL. TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE MINAS GERAIS. Apelação Cível - 1.0000.23.151894-5/001. Disponível em: TJMG - Pesquisa por Jurisprudência. Acesso em: 21 de outubro de 2023.

BRASIL. TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE MINAS GERAIS. Apelação cível - 1000023158203200120235691043. Disponível em: TJMG - Pesquisa por Jurisprudência. Acesso em: 21 de outubro de 2023.

BRASIL. TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE GOIÁS. Recurso Inominado Cível. Disponível em: [www.tjgo.jus.br](http://www.tjgo.jus.br). Acesso em: 17 de outubro de 2023.

BRASIL. TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE GOIÁS. Apelação Cível. Disponível em: [www.tjgo.jus.br](http://www.tjgo.jus.br). Acesso em: 17 de outubro de 2023.

BRASIL. TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO RIO DE JANEIRO. Apelação Cível - 0813165-74.2022.8.19.0206 . Disponível em: Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro ([tjrj.jus.br](http://tjrj.jus.br)). Acesso em: 21 de outubro de 2023.

BRASIL. TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO RIO DE JANEIRO. Apelação cível - 0019328-98.2020.8.19.0004 . Disponível em: Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro ([tjrj.jus.br](http://tjrj.jus.br)). Acesso em: 21 de outubro de 2023.

BRASIL. TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE RONDÔNIA. Apelação Cível - 7078665-50.2022.822.0001. Disponível em: [www.tjro.jus.br](http://www.tjro.jus.br). Acesso em: 19 de outubro de 2023.

BRASIL. TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE RONDÔNIA. Apelação Cível - 7000171-98.2023.822.0014. Disponível em: [www.tjro.jus.br](http://www.tjro.jus.br). Acesso em: 19 de outubro de 2023.

DIAS, H. Direitos dos consumidores vítimas da crise nos aeroportos brasileiros. **Revista Urutágua**. Paraná, n. 13, ago/nov 2007. ISSN 1519.6178. Disponível em: <http://www.urutagua.uem.br/013/13dias.htm>. Acesso em: 18 de outubro de 2023.

FAY, C. M. **Crise nas Alturas: A questão da Aviação Civil (1927-1975)**. Porto Alegre: EDIPUCRS, 2023.

LULIO, M. 98,5% das ações cíveis contra companhias aéreas estão no Brasil. Por que?. **Consumidor Moderno**. 26 de abril de 2023. Disponível em: <https://consumidormoderno.com.br/2023/04/26/judicializacao-98-acoes-companhias-aereas-estao-brasil/> Acesso em: 12 de outubro de 2023.

MARTINS, C. Até R\$15 do preço da passagem aérea são custos de processos judiciais, afirma CEO da LATAM. **AeroIn**. 7 de outubro de 2023. Disponível em: <https://aeroIn.net/ater15-do-preco-da-passagem-aerea-sao-custos-de-processos-judiciais-afirma-ceo-da-latam/#:~:text=Close%20the%20sidebar,At%C3%A9%20R%2415%20do%20pre%C3%A7o%20da%20passagem%20a%C3%A9rea%20s%C3%A3o%20custos,judiciais%2C%20afirma%20CEO%20da%20LATAM&text=O%20impacto%20dos%20custos%20dos,Entrevista%2C%20do%20portal%20Poder%20360>. Acesso em: 21 de outubro de 2023.

ORDEM DOS ADVOGADOS DO BRASIL. **Direitos dos consumidores no transporte aéreo**. Mato Grosso do Sul, Campo Grande: Comissão de Direito Aeronáutico, 2021. Cartilha. Disponível em: [https://oabms.org.br/wp-content/uploads/2021/12/OAB\\_Cartilha\\_Aerona%CC%81utica\\_A4.pdf](https://oabms.org.br/wp-content/uploads/2021/12/OAB_Cartilha_Aerona%CC%81utica_A4.pdf). Acesso em: 12 de outubro de 2023.

ROSA, J. E. F.; MATA, Miguel Melo; SABINO, D. F.; MACEDO, P. L. G.; MONTEIRO, Pedro Manuel Brito. História da Aviação: Das Primeiras Ideias à Primeira Guerra Mundial. **XXIII Seminário Interinstitucional de Ensino Pesquisa e Extensão**, Unicruz – Rio Grande do Sul, Cruz Alta, 2015. Disponível em: <https://home.unicruz.edu.br/seminario/anais/anais-2018/XXIII%20SEMINARIO%20INTERINSTITUCIONAL/Ciencias%20Sociais%20e%20Humanidades/Mostra%20de%20Iniciacao%20Cientifica%20->

%20TRABALHO%20COMPLETO/UM%20RELATO%20SOBRE%20A%20EVOLUCAO  
%20HISTORICA%20DA%20AVIACAO.pdf Acesso em 19 de outubro de 2023.

SMITH, M. JR. **The airline encyclopedia, 1909–2000**. Lanham: The Scarecrow Press, 2002.