

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



**PRINCIPAIS CONFLITOS ENTRE PASSAGEIROS E COMPANHIAS AÉREAS E
POSSÍVEIS SOLUÇÕES**

ROGÉRIO DE SOUZA GUIMARÃES FILHO

**GOIÂNIA
2025**

ROGÉRIO DE SOUZA GUIMARÃES FILHO

**PRINCIPAIS CONFLITOS ENTRE PASSAGEIROS E COMPANHIAS AÉREAS E
POSSÍVEIS SOLUÇÕES**

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

Orientador:

Prof. Esp. Andréluiz da Silva Fernandes

Banca Examinadora:

Prof. Dr. Humberto César Machado

Prof. Me. Lucas Pereira Furtado

GOIÂNIA
2025

RESUMO

O transporte aéreo é um elemento essencial para a integração econômica e social, ao conectar mercados e culturas com rapidez e eficiência. No Brasil, entretanto, esse setor enfrenta um fenômeno preocupante: a elevada judicialização das relações entre passageiros e companhias aéreas. O país lidera globalmente em ações judiciais contra empresas do setor, impulsionado por fatores normativos, culturais e estruturais. A legislação brasileira, composta pelo Código de Defesa do Consumidor, Código Brasileiro de Aeronáutica e Resolução ANAC n. 400/2016, garante ampla proteção ao passageiro, mas também cria um ambiente propício à litigância, especialmente diante da ausência de mecanismos eficazes para resolução consensual de conflitos. A pesquisa demonstra que essa judicialização excessiva gera impactos significativos, como sobrecarga do Poder Judiciário, insegurança regulatória e aumento dos custos operacionais das companhias, que repassam esses custos ao consumidor por meio de tarifas mais altas. Além disso, a falta de harmonização entre normas nacionais e convenções internacionais, somada à ausência de padronização nas decisões judiciais, contribui para um cenário de incerteza jurídica. Comparativamente, países como os Estados Unidos apresentam índices muito inferiores de judicialização, devido à existência de canais administrativos consolidados, transparência regulatória e mecanismos eficazes de sanção e mediação. Como alternativa, o estudo aponta a necessidade de ampliar os Meios Adequados de Solução de Conflitos (MASC), como câmaras de conciliação e plataformas administrativas, que oferecem maior celeridade, menor custo e protagonismo das partes. A adoção dessas práticas, aliada à melhoria da comunicação entre companhias e passageiros, pode reduzir a insatisfação e evitar litígios desnecessários. A cooperação entre órgãos reguladores, empresas e Poder Judiciário é fundamental para fomentar uma cultura de consensualidade e harmonizar as normas nacionais com tratados internacionais. Conclui-se que a mitigação da judicialização no setor aéreo brasileiro depende de estratégias integradas que conciliem a proteção ao consumidor com a sustentabilidade econômica das companhias, com vistas a proporcionar um sistema mais justo, eficiente e competitivo.

PALAVRAS-CHAVE: Judicialização. Transporte aéreo. Conciliação. Mediação. Direito do Consumidor.

ABSTRACT

Air transport is an essential element for economic and social integration, connecting markets and cultures quickly and efficiently. In Brazil, however, this sector faces a worrying phenomenon: the elevated level of litigation in the relationship between passengers and airlines. The country leads globally in lawsuits against companies in the sector, driven by regulatory, cultural, and structural factors. Brazilian legislation, comprising of the Consumer Protection Code, the Brazilian Aeronautical Code, and ANAC Resolution No. 400/2016, guarantees broad protection for passengers, but also creates an environment conducive to litigation, especially given the absence of effective mechanisms for the consensual resolution of conflicts. Research shows that this excessive litigation generates significant impacts, such as overburdening the Judiciary, regulatory uncertainty, and increased operating costs for companies, which pass these costs to consumers through higher fares. Furthermore, the lack of harmonization between

national regulations and international conventions, coupled with the absence of standardization in judicial decisions, contributes to a scenario of legal uncertainty. Comparatively, countries like the United States have lower rates of litigation due to the existence of consolidated administrative channels, regulatory transparency, and effective sanction and mediation mechanisms. As an alternative, the study points to the need to expand Appropriate Dispute Resolution Methods (ADR), such as conciliation chambers and administrative platforms, which offer greater speed, lower costs, and greater party empowerment. The adoption of these practices, coupled with improved communication between companies and passengers, can reduce dissatisfaction, and avoid unnecessary litigation. Cooperation between regulatory bodies, companies, and the judiciary is fundamental to fostering a culture of consensus and harmonizing national regulations with international treaties. It is concluded that mitigating litigation in the Brazilian aviation sector depends on integrated strategies that reconcile consumer protection with the economic sustainability of companies, aiming to provide a fairer, more efficient, and competitive system.

KEYWORDS: Civil Aviation. Air Transport. Conflicts. Judicialization. Conciliation.

1 INTRODUÇÃO

O transporte aéreo representa um marco para o desenvolvimento econômico e social, ao unificar mercados e culturas com rapidez. A evolução tecnológica e regulatória tornou o setor um pilar da sociedade moderna. Contudo, essa expansão veio marcada por disputas entre as companhias e os seus clientes, frequentemente gerados por cancelamentos, bem como problemas com bagagens, o que prejudica essa relação (Théry, 2003; Coelho, 2012; Ferreira, 2017).

No Brasil, a litigiosidade é intensa, o que coloca o país na liderança global, quando o assunto é relacionado à judicialização contra empresas aéreas. Esse fenômeno é proporcionado tanto por uma cultura que favorece o passageiro por via judicial, em detrimentos de acordos, quanto por um arcabouço legal, que inclui o Código de Defesa do Consumidor, o Código Brasileiro de Aeronáutica e a Resolução da ANAC n. 400. A desarmonia entre as leis nacionais e as convenções internacionais, somada à ausência de uma padronização nas decisões, gera insegurança jurídica e custos elevados para a empresa (Anac, 2023; 2024; Lunardelli; Fresca, 2023; Oliveira, 2025).

O objetivo geral da presente pesquisa é analisar as principais causas dos litígios, a estrutura normativa que rege o transporte aéreo e identificar alternativas para mitigar a

judicialização, o fortalecimento da conciliação e a melhoria da comunicação entre as companhias e os passageiros. Os objetivos específicos são: 1) conhecer conceitos relacionados à aviação comercial; 2) entender os contratos de transportes aéreos; e 3) analisar como podem ocorrer a resolução de conflitos pela mediação e conciliação.

Nesse contexto, este trabalho se justifica devido à importância de se buscar soluções que equilibrem a proteção ao consumidor e a sustentabilidade econômica do setor. Identificar os métodos adequados de solução de conflitos — como a mediação e a conciliação — surge como uma forma de tornar o processo mais leve e menos oneroso para ambas as partes. Assim, é necessário compreender as causas e os impactos da judicialização excessiva, a fim de estruturar estratégias que garantam tanto a eficiência operacional quanto a pacificação social (Lima, 2013; Zanferdini; Zacarias, 2017; Silveira, 2022).

1.1 Procedimentos metodológicos

Para atender aos objetivos delineados, optou-se por uma pesquisa de caráter qualitativo, apoiada nos métodos documental e bibliográfico. A escolha dessas abordagens decorre da necessidade de compreender, de maneira aprofundada, os aspectos normativos, históricos e teóricos que permeiam o tema.

A pesquisa documental envolveu a análise de materiais originais, como legislações, resoluções, relatórios institucionais e dados disponibilizados por órgãos reguladores e entidades do setor. A seleção desses documentos considerou a sua relevância e atualidade, com o intuito de identificar diretrizes, práticas e políticas que exercem influência direta sobre a temática estudada. Paralelamente, realizou-se a pesquisa bibliográfica, fundamentada em obras acadêmicas, artigos científicos e publicações especializadas, com vistas à construção de um referencial teórico capaz de oferecer múltiplas perspectivas sobre o assunto.

A revisão bibliográfica foi conduzida por meio de buscas na base Google Acadêmico, entre os dias 10 e 25 de outubro de 2025, com o uso dos seguintes descritores: *judicialização*, *transporte aéreo*, *conciliação*, *mediação* e *direito do consumidor*. Foram consideradas publicações em português e inglês, no período de 2012 a 2025.

O levantamento resultou em 37 trabalhos, dos quais foram selecionados 12, entre artigos e trabalhos acadêmicos, com base em sua pertinência ao objeto de estudo. Esses materiais foram lidos e sintetizados, que são: Barroso (2012); Coelho (2012); Lima (2013); Zanferdini e Zacarias (2017); Araújo (2019); Silveira (2022); Lunardelli e Fresca (2023); Alves (2024); Braga (2025); Moreira e Bataglia (2025); Oliveira (2025); Rodrigues e Daniel (2025).

2 REVISÃO TEÓRICA

A seguir, apresentam-se os contextos relacionados ao desenvolvimento histórico da aviação comercial; aos contratos de transportes aéreos; aos conflitos comuns; e às questões de conciliação e judicialização que ocorrem nessa área, além da questão da mitigação de judicialização.

2.1 Aviação comercial

No início do século XX, a aviação comercial ainda estava em seus primeiros passos. Foi uma época marcada por pioneiros que buscavam transformar o transporte aéreo em um serviço organizado e acessível, capaz de conectar pessoas e lugares de forma inovadora. Antes mesmo da consolidação dos aviões como meio predominante para passageiros, os dirigíveis desempenharam papel fundamental, realizando viagens que abriram caminho para uma nova era na mobilidade global (Ferreira, 2017; Théry, 2003).

Em 16 de outubro de 1909, surgiu a primeira empresa dedicada ao transporte aéreo comercial: a DELAG (Deutsch Luftschiffahrts AG). Poucos meses depois, em 22 de junho de 1910, entrou em operação o primeiro dirigível com cabine para 24 passageiros, inaugurando um modelo sistemático de transporte aéreo. Até o início da Primeira Guerra Mundial, a companhia já havia transportado mais de 33 mil pessoas, e assim, consolidou-se como pioneira no setor (Coelho, 2012).

Durante a Primeira Guerra Mundial, os dirigíveis foram adaptados para fins militares, o que levou à extinção da DELAG. Com o término do conflito, a Luftschiffbau Zeppelin retomou a produção de dirigíveis voltados à aviação comercial. Em 1918, mesmo diante das transformações políticas e sociais decorrentes da derrota alemã, surgiu a DLR, empresa que inaugurou o primeiro tráfego aeropostal regular do mundo, que oferecia serviços de correio aéreo na rota Berlim-Weimar (Coelho, 2012; Ferreira, 2017).

O primeiro voo da aviação comercial no Brasil foi realizado por um hidroavião, um momento histórico para o transporte aéreo nacional. Em 3 de fevereiro de 1927, a companhia aérea Condor Syndikat inaugurou a primeira rota com passageiros com o Dornier Wal D-112, conhecido como Atlântico. Essa aeronave, registrada como a primeira do país, operava a rota entre Porto Alegre, Pelotas e Rio Grande, que sobrevoava a Lagoa dos Patos, no Rio Grande do Sul (Brasil, 2025; Ferreira, 2017).

Ainda em 1927, foram criadas as duas primeiras empresas aéreas brasileiras: a Varig e o Sindicato Condor, ambas com apoio técnico e operacional da empresa alemã Condor Syndikat. Esse movimento representou um marco na estruturação do setor aéreo nacional, e assim, consolidou as bases para o desenvolvimento da aviação comercial no país (Ferreira, 2017; Coelho, 2012).

A Varig (Viação Aérea Rio-Grandense S/A) iniciou suas operações como uma companhia regional no Rio Grande do Sul, e se expandiu gradualmente para o interior do estado. O crescimento foi impulsionado por incentivos governamentais, tanto federais quanto estaduais, o que permitiu a ampliação da frota e da malha aérea ao longo dos anos (Ferreira, 2017; Théry, 2003).

Demonstrando visão estratégica, a Varig aproveitou oportunidades de mercado e, por meio da aquisição de concorrentes, tornou-se a maior companhia aérea brasileira. Em 1975, com a compra da Cruzeiro do Sul, passou a deter o monopólio das linhas internacionais até o início da década de 1990, e em consequência disso, consolidou a sua liderança no setor (Ferreira, 2017).

O Sindicato Condor, por sua vez, surgiu em 1927 no Rio de Janeiro como parte da iniciativa da Condor Syndikat, que buscava expandir a indústria aeronáutica alemã para novos mercados. Posteriormente, a empresa foi nacionalizada e passou a se chamar Cruzeiro do Sul, assim, desempenhou papel relevante na história da aviação brasileira (Ferreira, 2017; Brasil, 2025).

Em novembro de 1933, a Viação Aérea São Paulo (Vasp) foi fundada, e iniciou os seus primeiros voos comerciais entre São Paulo, Ribeirão Preto, Uberaba e Rio Preto. A companhia, entretanto, enfrentou dificuldades financeiras já nos primeiros anos, o que levou à intervenção do Estado, em 1935, e culminou na aquisição da empresa pelo governo paulista. A Vasp permaneceu como patrimônio do estado de São Paulo até 1994, quando foi privatizada, o que marcou uma mudança significativa na estrutura do setor aéreo brasileiro (Théry, 2003; Coelho, 2012).

Na década de 1950, a aviação comercial brasileira viveu um momento de inovação com a criação da ponte aérea Rio-São Paulo, liderada por Varig e Vasp. Essa rota, que se tornou a mais movimentada do país, trouxe uma reorganização dos horários entre as companhias participantes (Varig, Cruzeiro e Vasp), o que facilitou o endosso de bilhetes e garantiu aos passageiros maior comodidade. Em dias úteis, a espera para embarque era de, no máximo, 30 minutos, um avanço notável para a época (Ferreira, 2017; Coelho, 2012; Braga, 2025).

2.2 Contratos de transportes aéreos

O Código Brasileiro de Aeronáutica define o contrato de transporte aéreo como aquele em que o transportador se compromete a realizar o deslocamento de passageiros, bagagens, cargas, encomendas ou malas postais por meio de aeronave, mediante pagamento. Esse transportador pode ser pessoa física ou jurídica, proprietária ou exploradora da aeronave, conforme previsto no artigo 222 (Alves, 2024; Braga, 2025). Essa conceituação reforça a natureza bilateral do contrato, que impõe obrigações tanto ao transportador quanto ao usuário, a fim de garantir segurança jurídica às relações comerciais no setor aéreo.

O Código Civil de 2002 também aborda o contrato de transporte em caráter geral, o qual dispõe no artigo 730 que “[...] pelo contrato de transporte alguém se obriga, mediante retribuição, a transportar, de um lugar para outro, pessoas ou coisas” (Brasil, 2002). Essa definição, embora mais ampla, complementa a legislação específica da aviação, ao ser aplicada subsidiariamente ao transporte aéreo. Tal integração normativa é essencial para harmonizar princípios gerais do direito civil com as peculiaridades do setor aéreo (Alves, 2024; Braga, 2025).

Além das definições legais, a doutrina contribui para a compreensão do instituto. Luís Tapia Salina conceitua o contrato de transporte aéreo como aquele pelo qual o transportador ajusta com o usuário o traslado de pessoas ou coisas por vias aéreas, com respeito às condições pactuadas entre as partes (Salinas, 1993). Essa visão doutrinária reforça a importância da autonomia da vontade e da boa-fé contratual, princípios fundamentais no direito brasileiro (Alves, 2024).

No transporte de passageiros, as condições gerais são aprovadas pelo órgão regulador, a Anac, conforme a Resolução n. 400, além dos artigos 222 a 245, do Código Brasileiro de Aeronáutica. Há também normas internacionais ditadas pela International Air Transport Association (IATA), que orientam práticas globais. Essa regulamentação busca equilibrar direitos e deveres, para assegurar transparência e proteção ao consumidor (Anac, 2024; Alves, 2024; Moreira; Bataglia, 2025).

Por fim, o Código Civil, nos artigos 730 a 756, disciplina o contrato de transporte em caráter geral, aplicável subsidiariamente ao transporte aéreo. Define o transportador como responsável pela integridade dos passageiros e da carga, salvo prova de caso fortuito ou força maior (Brasil, 2002). Essa responsabilidade objetiva é um dos pilares da proteção ao consumidor, e é frequentemente debatida em casos de judicialização do setor aéreo (Lunardelli; Fresca, 2023; Oliveira, 2025).

A aviação civil possui caráter internacional, razão pela qual o Brasil adota tratados que uniformizam regras sobre transporte aéreo, a fim de garantir previsibilidade e segurança jurídica nas relações transnacionais (Alves, 2024; Braga, 2025). Essa harmonização normativa é essencial para integrar o país ao sistema global de aviação, com vistas a evitar conflitos de leis e assegurar padrões mínimos de responsabilidade.

A Convenção de Varsóvia, de 1929, foi pioneira ao estabelecer normas sobre a responsabilidade das transportadoras por danos pessoais, morte, extravio de bagagens e carga, ao propor uma unificação das regras. À época, seu caráter protecionista buscava preservar um setor ainda incipiente, mas, com o tempo, tornou-se insuficiente diante da expansão do transporte aéreo, e por isso, requer revisões e atualizações (Alves, 2024; Braga, 2025).

A Convenção de Montreal, de 1999, ratificada pelo Brasil, em 2006, por meio do Decreto n. 5.910/2006, substituiu gradualmente a Convenção de Varsóvia, e modernizou as suas disposições. Entre as inovações, destacam-se a ampliação dos limites indenizatórios, a simplificação documental e a uniformização das regras de responsabilidade, além da facilitação de ações judiciais em casos de danos (Brasil, 2006; Braga, 2025; Moreira; Bataglia, 2025).

No Brasil, a responsabilidade civil no transporte aéreo é predominantemente objetiva, conforme o artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, que impõe ao fornecedor a reparação dos danos independentemente de culpa. O Código Brasileiro de Aeronáutica, em seu artigo 256, reforça essa lógica ao atribuir ao transportador a responsabilidade por morte, lesão corporal ou qualquer outro dano causado ao passageiro durante a execução do contrato. A Convenção de Montreal complementa esse regime com um sistema de responsabilidade em dois níveis, para assegurar maior proteção ao consumidor (Alves, 2024; Braga, 2025; Oliveira, 2025).

Por fim, a Agência Nacional de Aviação Civil (Anac) exerce papel fundamental na regulação dos contratos de transporte aéreo. A Resolução n. 400/2016 estabelece direitos básicos dos passageiros, como informação clara, assistência material em casos de atrasos e cancelamentos, além de regras sobre bagagem. Essa regulação busca equilibrar interesses e reduzir conflitos, embora o setor ainda enfrente desafios relacionados à judicialização (Lunardelli; Fresca, 2023; Abear, 2024; Anac, 2024).

2.3 Conflitos entre consumidores e companhias aéreas

O transporte aéreo de passageiros se consolidou como um dos principais meios de locomoção no cenário globalizado, ao proporcionar maior rapidez e integração entre diferentes

regiões. Contudo, esse serviço é permeado por situações que podem gerar conflitos jurídicos entre passageiros e companhias aéreas, como cancelamentos, interrupções ou remarcações de voos, extravio ou danos em bagagens, além de atrasos que variam de uma a mais de quatro horas (Lunardelli; Fresca, 2023; MPF, 2024; Oliveira, 2025; Moreira; Bataglia, 2025).

Um levantamento realizado pelo Ministério Público do Distrito Federal, com 986 passageiros, em 19 aeroportos do país, revelou que 472 enfrentaram problemas em voos, desde 2023. Entre os principais, destacaram-se cancelamentos, interrupções ou remarcações (26,1%), seguidos por extravio ou danos em bagagens (24%). Esses dados evidenciam a relevância do tema e a necessidade de mecanismos eficazes para reduzir litígios (Abear, 2024; Anac, 2024; MPF, 2024; Oliveira, 2025).

A doutrina classifica o contrato de transporte como contrato de resultado, pois o objetivo final é entregar o passageiro, com segurança e pontualidade, ao destino pactuado. Qualquer falha na execução — atraso, cancelamento ou alteração unilateral — configura descumprimento contratual, e por isso, enseja reparação (Cavaliere Filho, 2019; Alves, 2024; Braga, 2025). Essa característica reforça a importância da previsibilidade e da confiança na prestação do serviço.

No Brasil, a relação entre passageiro e companhia aérea é enquadrada como relação de consumo, nos termos dos arts. 2º e 3º do Código de Defesa do Consumidor — CDC (Lei n. 8.078/1990). O passageiro é considerado consumidor, parte vulnerável, enquanto a transportadora é fornecedora de serviços (Brasil, 1990; Oliveira, 2025). Essa classificação atrai a aplicação da responsabilidade objetiva, prevista no art. 14 do CDC, que impõe à companhia aérea a reparação dos danos materiais e morais independentemente de culpa, salvo excludentes como caso fortuito externo ou força maior (Brasil, 1990; Lunardelli; Fresca, 2023; Moreira; Bataglia, 2025).

Além do CDC, normas específicas disciplinam a atuação das companhias aéreas. A Resolução n. 400/2016, da Anac, regulamenta direitos e deveres dos passageiros, e prevê assistência material, reembolso, reacomodação e informação adequada em casos de atraso, cancelamento ou preterição de embarque (Anac, 2016; Abear, 2024). No transporte internacional, a Convenção de Montreal (1999), incorporada pelo Decreto n. 5.910/2006, estabelece responsabilidade das companhias, em casos de extravio de bagagens, atrasos e danos, complementada pelo Código Brasileiro de Aeronáutica (Lei n. 7.565/1986) (Alves, 2024; Braga, 2025).

Por fim, boletins da Anac e dados da plataforma consumidor.gov.br mostram que, apesar de variações trimestrais, o volume de reclamações permanece elevado, e assim, impacta a regulação do setor. O boletim Anac (2024) indica índices na casa das dezenas por cada 100

mil passageiros, com variações anuais que refletem sazonalidade e reforçam a necessidade de políticas públicas voltadas à redução da judicialização (CNJ, 2021; Abear, 2024; Oliveira, 2025).

2.4 Resolução de conflitos

O sistema jurídico brasileiro tem valorizado os chamados Meios Adequados de Solução de Conflitos (MASC), como estratégia para reduzir a sobrecarga do Poder Judiciário e oferecer aos cidadãos instrumentos mais céleres e eficazes de pacificação social. Nesse contexto, destaca-se a Câmara de Conciliação, instituição voltada para a solução de controvérsias mediante acordo entre as partes, com a assistência de um terceiro imparcial denominado conciliador (Araújo, 2019; Jusbrasil, 2023; Paiva David, 2023). Essa abordagem reflete uma tendência global de fortalecimento da consensualidade, também presente em políticas públicas brasileiras (Araújo; Gomes; Cabral, 2021).

2.4.1 Conciliação e mediação

A conciliação é um método autocompositivo onde um terceiro imparcial auxilia as partes a chegarem a um consenso, sem impor decisão. Segundo o Conselho Nacional de Justiça (CNJ), trata-se de “um processo estruturado de solução de controvérsias, no qual um conciliador busca aproximar os envolvidos para que, mediante concessões mútuas, alcancem um acordo” (CNJ, 2016; Zanferdini; Zacarias, 2017; Silveira, 2022). Essa técnica tem se mostrado relevante para reduzir litígios em setores com alta judicialização, como o transporte aéreo (Lunardelli; Fresca, 2023; Anac, 2024).

A conciliação é mediada por câmaras ou centros específicos, e propõe um caminho consensual, mais célere e menos formalizado. Apesar de prevista pelo Código de Processo Civil de 2015, sua aplicação prática ainda é tímida, o que revela desafios para consolidar a cultura da autocomposição (Lima, 2013; Araújo, 2019; Silveira, 2022).

Por outro lado, a judicialização pode ser entendida como a tendência de recorrer ao Judiciário como única forma de solução de conflitos ou regulação de políticas públicas, mesmo diante de alternativas viáveis. Já as câmaras de conciliação representam instâncias especializadas para mediação, com participação voluntária das partes, reconhecidas como instrumentos adequados para pacificação social, inclusive no âmbito do Ministério Público Federal (Araujo, 2019; Rodrigues; Daniel, 2025; Jusbrasil, 2023).

A Câmara de Conciliação é a instituição — pública ou privada — responsável por organizar e administrar esses procedimentos. Sua natureza jurídica é reconhecida pelo Código de Processo Civil (Lei n. 13.105/2015, arts. 165 a 175) e pela Lei de Mediação (Lei n. 13.140/2015), que regulamentam a conciliação e a mediação tanto em âmbito judicial quanto extrajudicial (Lima, 2013; Brasil, 2015; Rodrigues; Daniel, 2025). Essas normas reforçam a importância da autocomposição como política pública, alinhada ao objetivo de reduzir a litigância predatória e promover soluções mais eficientes (CNJ, 2021; ABEAR, 2024).

Essas câmaras são órgãos ou mecanismos destinados à utilização de métodos consensuais para promover a solução de conflitos sem a necessidade de judicialização. Essa abordagem busca oferecer maior celeridade e eficiência na resolução de controvérsias, alinhadas às diretrizes contemporâneas de desjudicialização e pacificação social (GSA, 2005; Araújo, 2019; Jusbrasil, 2023). Estas oferecem diversas vantagens frente ao modelo tradicional. Primeiro, promovem maior rapidez em vez de tramitar por longas vias processuais, permitem que as partes discutam diretamente os interesses em uma sessão com mediador, na busca por um acordo entre as partes (Lima, 2013).

Essas câmaras podem ser públicas, instituídas por órgãos estatais ou vinculadas à administração pública, ou privadas, organizadas por entidades particulares, inclusive câmaras arbitrais que oferecem serviços de conciliação. O Código de Processo Civil de 2015 prevê expressamente que a União, os estados, o Distrito Federal e os municípios podem instituir câmaras de mediação e conciliação, que reforçam a institucionalização desses mecanismos no ordenamento jurídico brasileiro (Brasil, 2015; Araujo, 2019; Silveira, 2022).

As câmaras privadas de conciliação, por sua vez, são entidades constituídas sob a forma de pessoa jurídica ou associação, com objetivo social voltado à prestação de serviços de conciliação e mediação. Essa previsão está expressa no Código de Processo Civil (Lei n. 13.105/2015), que regulamenta a sua atuação, tanto em âmbito judicial quanto extrajudicial, a fim de proporcionar segurança jurídica às partes que optam por esses métodos (Lima, 2013; Brasil, 2015; Zanferdini; Zacarias, 2017).

O Tribunal de Justiça do Ceará conceitua essas instituições como entes privados constituídos para oferecer serviços de conciliação e mediação, com a finalidade de disponibilizar à população e às empresas alternativas mais céleres e menos onerosas em comparação ao processo judicial tradicional. A doutrina reforça que tais câmaras representam um avanço na busca por soluções consensuais, especialmente em setores com alta litigiosidade, como o transporte aéreo (Araujo, 2019; CNJ, 2021; Lunardelli; Fresca, 2023; Anac, 2024).

Mesmo com as vantagens, ainda existem desafios para que as câmaras de conciliação sejam eficazes e sirvam como alternativa real à judicialização. Mesmo com respaldo do Código de Processo Civil (CPC) 2015, o crescimento da conciliação no Judiciário foi limitado, o que mostra que a institucionalização não é suficiente para gerar uso frequente (Silveira, 2022). Há desafios culturais, a parte, o advogado ou mesmo órgão público muitas vezes preferem o sistema tradicional por costume ou por entenderem que o judiciário proporciona decisões vinculativas e força coercitiva (Araujo, 2019)

2.4.2 Judicialização de conflitos

A judicialização implica em o Poder Judiciário decidir questões que tradicionalmente pertenciam ao Congresso ou ao Poder Executivo. Esse deslocamento de poder para juízes e tribunais altera significativamente a linguagem, a argumentação e os mecanismos de participação da sociedade, o que reflete uma mudança estrutural no processo decisório (Barroso, 2012; Viaro, 2017).

Em um conceito mais amplo, a judicialização corresponde a um fenômeno complexo que envolve elementos políticos, institucionais, sociais, econômicos e culturais, além do jurídico. Esses fatores interagem em diferentes níveis e moldam a forma como conflitos são tratados, e assim, amplia a aplicação de métodos jurídicos em âmbitos que extrapolam as instâncias judiciais (Zanferdini; Zacarias, 2017; Viaro, 2017).

Suas raízes estão no modelo de constituição analítica e no sistema abrangente de controle de constitucionalidade adotados no Brasil, que permitem que debates de grande relevância política e moral sejam judicializados. Assim, a judicialização não decorre da iniciativa do Judiciário, mas do próprio constituinte, o que consolida o papel do Judiciário como guardião da ordem constitucional e dos direitos fundamentais (Barroso, 2012; Viaro, 2017).

O aumento dos conflitos em diversos setores tem impulsionado reflexões sobre alternativas à via judicial. Nesse contexto, a judicialização dos conflitos — quando disputas são levadas ao Judiciário, muitas vezes independentemente da complexidade — contrasta com métodos extrajudiciais, como câmaras de conciliação e mediação. Embora a judicialização seja um mecanismo tradicional de acesso à justiça, ela gera sobrecarga nos tribunais, morosidade e custos elevados (Zanferdini; Zacarias, 2017; CNJ, 2021; Anac, 2024).

2.4.3 Judicialização no setor aéreo

No contexto da judicialização, destacam-se desvantagens que reforçam a relevância dos métodos extrajudiciais. O Brasil concentra um volume elevado de processos judiciais no setor aéreo, o que implica custos significativos para empresas e consumidores. Essa sobrecarga compromete a eficiência da prestação jurisdicional, além de aumentar o tempo de resolução e gerar insegurança regulatória (Lunardelli; Fresca, 2023; MPF, 2024; Oliveira, 2025).

Na aviação civil brasileira, a comparação entre judicialização e câmaras de conciliação assume particular relevância. O grande volume de processos contra companhias aéreas é um exemplo de judicialização significativa: estima-se que o Brasil registre uma ação para cada 227 passageiros, enquanto nos Estados Unidos, ocorre uma ação para cada 1.254.561 passageiros (CNJ, 2021; Napoli, 2024). Diante desse cenário, órgãos reguladores como a Anac têm firmado acordos com o CNJ e a AMB para ampliar a conciliação e reduzir a litigância no setor aéreo (Abear, 2024; Anac, 2024). As câmaras de conciliação surgem, assim, como instrumentos mais acessíveis, eficazes e menos onerosos para lidar com conflitos de consumo, com o objetivo de proporcionar pacificação e previsibilidade regulatória (Araújo, 2019; CNJ, 2025).

A judicialização dos conflitos entre passageiros e companhias aéreas no Brasil cresceu exponencialmente na década de 2010 e 2020, impulsionada por crises operacionais como o apagão aéreo de 2006 e os cancelamentos massivos durante a pandemia. Esses eventos geraram insatisfação generalizada e volumosos pedidos de indenização. Estudos setoriais indicam que o Brasil concentra uma parcela desproporcional das ações judiciais contra companhias aéreas no mundo, com impactos econômicos relevantes (Abear, 2024; Moreira; Bataglia, 2025; Oliveira, 2025).

Entre as razões estruturais para esse fenômeno está o arcabouço protetivo do consumidor brasileiro, especialmente o Código de Defesa do Consumidor (CDC), que facilita a propositura de ações individuais e coletivas e presume responsabilidade objetiva do prestador em caso de falha na prestação do serviço. Além disso, os baixos custos processuais em estados com grandes aeroportos e a jurisprudência favorável à indenização por danos morais funcionam como incentivos à judicialização (Brasil, 1990; Lunardelli; Fresca, 2023; Oliveira, 2025).

Outro fator relevante é a existência de um mercado de litígios concentrado, no qual um grupo restrito de advogados ou escritórios especializados organiza ações em massa, por meio de modelos econômicos que tornam a produção de demandas lucrativas. Esse movimento cria um ciclo de retroalimentação, o que causa aumento do número de processos e pressiona as companhias aéreas, com reflexos nos custos administrativos e nas provisões para litígios (CNJ, 2021; Abear, 2024; Oliveira, 2025).

Ao comparar com os Estados Unidos, observam-se diferenças institucionais e procedimentais. Embora existam problemas operacionais e reclamações, há canais administrativos consolidados, como o *Department of Transportation* (DOT), que publica relatórios semanais e mantém um sistema estruturado de reclamações. O objetivo é garantir a segurança do público viajante e assegurar que o sistema de transporte contribua para o crescimento econômico do país (DOT, 2021; Alves, 2024).

Estudos indicam que a probabilidade de uma companhia aérea enfrentar uma ação judicial no Brasil é 5.836 vezes maior do que nos Estados Unidos (LUNARDELLI; FRESCA, 2023; DEFOSSEZ, 2025). Esse cenário é corroborado por levantamentos nacionais que apontam um aumento médio de 60% ao ano no número de processos contra companhias aéreas desde 2020 (Abear, 2024).

Diferenças nas políticas públicas ajudam a explicar a baixa judicialização nos EUA. O país conta com um sistema regulatório significativo, que está centralizado em investigações e sanções administrativas por meio de órgãos como DOT e FAA. Esses mecanismos incluem processamento de reclamações, aplicação de multas, exigência de reembolso e divulgação pública do desempenho das companhias, o que reduz o incentivo individual para levar casos ao Judiciário (DOT, 2024; FMCS, 2024).

Outro fator relevante é a transparência operacional. Relatórios mensais do DOT sobre pontualidade, extravio de bagagens, atrasos e reclamações permitem que consumidores e empresas atuem preventivamente, o que contribui para mitigar os conflitos antes que se tornem litígios (Alves, 2024; DOT, 2024).

No Brasil, aspectos culturais e econômicos também influenciam. A compreensão do brasileiro sobre direitos, aliada a uma legislação protetiva, incentiva a litigiosidade. Não existem mecanismos eficazes para coibir abusos do Judiciário em questões solucionáveis por consenso. Para o consumidor, não há desvantagem em processar, apenas a expectativa de ganho fácil diante da aplicação protetora da lei. Do lado do Judiciário, muitos magistrados desconhecem normas internacionais do setor e sua hierarquia constitucional frente ao Código de Defesa do Consumidor, o que gera decisões desfavoráveis às companhias aéreas. Essa discrepância jurídica, somada à falta de preparo, alimenta uma cultura de decisões contrárias às empresas, explorada por escritórios de advocacia que garantem sucesso nas ações (CNJ, 2021; Anac; Abear, 2023; MPF, 2024; Moreira; Bataglia, 2025).

2.4.4 Mitigação da judicialização

A judicialização representa uma via formal e tradicional para solução de litígios, mas não é a única alternativa. As câmaras de conciliação, como instrumentos de autocomposição e resolução extrajudicial, oferecem vantagens relevantes, como maior rapidez, menor custo e protagonismo das partes. Esses mecanismos podem se tornar ferramentas estratégicas para mitigar a judicialização excessiva no Brasil (Araújo; Gomes; Cabral, 2021; Silveira, 2022). De acordo com o Conselho Nacional de Justiça, a ampliação do uso de métodos consensuais tem se consolidado como política pública voltada à efetivação do acesso à justiça e à promoção da pacificação social, a fim de reduzir a sobrecarga do Judiciário e estimular soluções mais adequadas e sustentáveis (CNJ, 2021; Rodrigues; Daniel, 2025).

O crescimento da judicialização nas relações entre passageiros e companhias aéreas é uma preocupação central para o setor de aviação civil brasileiro. Estudos indicam que o Brasil concentra cerca de 98,5% das ações judiciais movidas contra companhias aéreas no mundo, o que evidencia um fenômeno desproporcional (Lunardelli; Fresca, 2023; Napoli, 2024). Essa realidade não apenas reflete um volume elevado de litígios, mas também gera impactos econômicos e operacionais significativos. A Anac considera que a excessiva judicialização é uma das causas do alto custo da aviação civil no país (Anac; Abear, 2023; MPF, 2024).

Para o passageiro, o arcabouço normativo é significativo. O contrato de transporte aéreo no Brasil é regulado pela Resolução ANAC n. 400/2016, pelo Código de Defesa do Consumidor e pelo Código Brasileiro de Aeronáutica. As companhias aéreas são obrigadas a prestar assistência em casos de atraso, cancelamento (mesmo quando motivado por segurança), ou extravio de bagagem, sob pena de responsabilidade civil material ou moral (Alves, 2024; Braga, 2025). Essa proteção legal, embora necessária, contribui para um ambiente propício à litigância, especialmente quando não há mecanismos eficazes para resolver conflitos de forma consensual.

O aumento da judicialização gera desequilíbrio, sobrecarrega o Judiciário e eleva os custos operacionais das companhias, que repassam esses custos ao consumidor por meio de tarifas mais altas (Abear, 2024; Oliveira, 2025). Esse ciclo prejudica tanto empresas quanto passageiros, e assim, reforça a necessidade de soluções alternativas.

Uma estratégia eficaz para reduzir a judicialização é incentivar métodos alternativos, como mediação, conciliação e plataformas administrativas. O Ministério Público Federal reconhece que o acesso à Justiça é legítimo, mas alerta que ações infundadas comprometem o sistema (Araújo, 2019; MPF, 2024). Nesse sentido, a Anac e a Abear têm firmado parcerias para estimular a mediação de conflitos entre passageiros e empresas (Anac, 2024; Abear, 2024). Além disso, melhorar a comunicação com os clientes é essencial: explicar motivos de cancelamentos, oferecer canais rápidos como o [consumidor.gov.br](https://www.consumidor.gov.br) e garantir atendimento

eficiente reduz a motivação para recorrer ao Judiciário, além de fortalecer a imagem das companhias e aumentar a confiança no setor (Abear, 2024; Jusbrasil, 2024).

3 RESULTADOS E DISCUSSÃO

A análise realizada demonstra que o transporte aéreo, embora seja um dos setores mais regulados e essenciais da economia, enfrenta um desequilíbrio expressivo entre a defesa do consumidor e a sustentabilidade das companhias aéreas. A elevada judicialização das relações entre passageiros e empresas no Brasil evidencia a necessidade de revisão das práticas de resolução de conflitos e da forma como o sistema jurídico lida com essas demandas. A predominância da via judicial, além de sobrecarregar o Poder Judiciário, gera altos custos e insegurança regulatória, e em consequência disso, afeta a competitividade e o preço final das passagens aéreas.

O número de processos contra as companhias aéreas no Brasil aumentou 190% nos últimos quatro anos. Dados do CNJ, apenas em 2018 foram ajuizadas 64mil ações por consumidores contra empresas aéreas. Em 2019, esse número subiu para 109mil. Em 2023, dados divulgados pela Associação Internacional de Transporte Aéreo indicavam a existência de cerca de 164mil processos em andamento. Essa alta judicialização no setor impede que novas companhias operem no país devido ao alto custo com processos. A hipótese que a Associação Brasileira das Empresas Aéreas defende é a de que o volume de ações é inflado pelo ambiente legislativo brasileiro associado à litigância predatória impulsionada por ferramentas de marketing digital, compra de créditos judiciais e um comércio de vouchers de viagens.

A ampliação dos meios adequados de solução de conflitos, como câmaras de conciliação e plataformas administrativas de atendimento, apresenta-se como alternativa promissora para transformar essa realidade. Esses mecanismos permitem que passageiros e companhias encontrem soluções rápidas, eficientes e menos onerosas, e assim, fortalece a confiança entre as partes e reduz a necessidade de ações judiciais. Além disso, o aprimoramento da comunicação das empresas com seus clientes e a transparência nas informações sobre atrasos, cancelamentos e reembolsos são medidas fundamentais para evitar a insatisfação e o litígio.

A mitigação da judicialização no setor aéreo brasileiro depende, portanto, da cooperação entre órgãos reguladores, companhias aéreas e o próprio Poder Judiciário. É necessário fomentar uma cultura de conciliação, investir em educação do consumidor e harmonizar as normas nacionais com os tratados internacionais de aviação civil. Somente por meio desse equilíbrio é possível garantir um sistema mais justo, eficiente e sustentável, no qual os direitos

dos passageiros sejam preservados sem comprometer a estabilidade e o desenvolvimento da aviação comercial no país.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A análise evidencia que a judicialização no setor aéreo brasileiro é um fenômeno multifatorial, impulsionado por um arcabouço normativo protetivo, práticas culturais e ausência de mecanismos eficazes de resolução consensual. Os dados indicam que o Brasil concentra cerca de 98,5% das ações judiciais contra companhias aéreas no mundo, o que revela um cenário desproporcional quando comparado a países como os Estados Unidos, onde prevalecem soluções administrativas e regulatórias. Essa discrepância gera impactos econômicos significativos, como aumento de custos operacionais e repasse às tarifas, além de sobrecarga do Poder Judiciário.

Os resultados também apontam que a predominância da via judicial decorre não apenas da legislação, mas da falta de integração entre normas nacionais e convenções internacionais, o que contribui para insegurança jurídica. A ausência de padronização nas decisões judiciais reforça esse quadro, e com isso, gera um ambiente propício à litigância predatória. Por outro lado, experiências internacionais demonstram que mecanismos como mediação, conciliação e plataformas administrativas reduzem litígios e fortalecem a confiança entre consumidores e empresas.

Este estudo confirma que a judicialização excessiva no transporte aéreo brasileiro compromete a eficiência do setor e a pacificação social. A adoção de meios adequados de solução de conflitos, como câmaras de conciliação e sistemas administrativos, surge como alternativa viável para equilibrar a proteção ao consumidor e a sustentabilidade econômica das companhias aéreas. Além disso, é essencial aprimorar a comunicação entre empresas e passageiros para assegurar transparência e informação clara sobre atrasos, cancelamentos e reembolsos.

A mitigação desse fenômeno exige cooperação entre órgãos reguladores, empresas e Poder Judiciário, bem como a harmonização das normas nacionais com tratados internacionais. Somente por meio desse alinhamento será possível construir um sistema mais justo, eficiente e sustentável, além de preservar direitos sem comprometer a competitividade do setor.

REFERÊNCIAS

AGÊNCIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL (Anac). Anac e AMB assinam acordo para reduzir judicialização no setor aéreo. Brasília: Anac, 27 ago. 2024. Disponível em: <https://www.gov.br/anac/pt-br/noticias/2024/anac-e-amb-assinam-acordo-para-reduzir-judicializacao-no-setor-aereo>. Acesso em: 17 out. 2025.

AGÊNCIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL (Anac); ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DAS EMPRESAS AÉREAS (Abear). Anac e Abear debatem o impacto da judicialização no setor aéreo. Brasília: ANAC, 11 out. 2023. Disponível em: <https://www.gov.br/anac/pt-br/noticias/2023/anac-e-abear-debatem-impacto-da-judicializacao-no-setor-aereo>. Acesso em: 15 out. 2025.

ALVES, L. B. H. Contrato de transporte aéreo de pessoas: uma análise sob a ótica do direito comparado. **Revista Fronteiras Interdisciplinares do Direito**, São Paulo, v. 1, n. 1, 2024. DOI: 10.23925/2596-3333.v1n1.62488. Disponível em: <https://revistas.pucsp.br/index.php/fid/article/download/62488/44424/211885>. Acesso em: 15 out. 2025.

ARAÚJO, A. S. Ministério Público Federal e meios adequados de resolução de conflitos: câmaras de conciliação e mediação – CCM. **Revista Jurídica da Corregedoria Nacional do Ministério Público**, v. 7, p. 542, 2019. Disponível em: <https://ojs.cnmp.mp.br/index.php/rjcn/article/download/542/412/1406>. Acesso em: 25 out. 2025.

ARAÚJO, V. S.; GOMES, M. L.; CABRAL, T. N. X. **O papel do CNJ no avanço da consensualidade no Brasil**. Conselho Nacional de Justiça, 13 ago. 2021. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/artigo-o-papel-do-cnj-no-avanco-da-consensualidade-no-brasil/>. Acesso em: 25 out. 2025.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DAS EMPRESAS AÉREAS (Abear). Desde 2020, número de processos contra companhias aéreas aumentou, em média, 60% ao ano. Agência Abear, 12 set. 2024. Disponível em: <https://www.abear.com.br/imprensa/agencia-abear/noticias/desde-2020-numero-de-processos-contracompanhias-aereas-aumentou-em-media-60-ao-ano/>. Acesso em: 17 out. 2025.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DAS EMPRESAS AÉREAS (Abear). Mapeamento sobre litigância predatória no setor aéreo do Brasil – estudo Abear. Brasília: Abear, set. 2024. Disponível em: <https://static.poder360.com.br/2024/09/estudo-abear-judicializacao.pdf>. Acesso em: 16 out. 2025.

BARROSO, L. R. Judicialização, Ativismo Judicial e Legitimidade Democrática. **(SYN)THESIS**, Rio de Janeiro, v. 5, n. 1, p. 23–32, 2012. Disponível em: <https://www.e-publicacoes.uerj.br/synthesis/article/view/7433>. Acesso em: 17 out. 2025.

BRAGA, L. G. **Responsabilidade civil no transporte aéreo**. Curitiba: Juruá Editora, 2025.

BRASIL. Força Aérea Brasileira. Museu Aeroespacial. Sem aeroportos, aviões tinham de pousar na água. 2025. Disponível em: <https://www2.fab.mil.br/musal/index.php/curiosidades->

historicas-item-de-menu/895-sem-aeroportos-avioes-tinham-de-pousar-na-agua. Acesso em: 17 out. 2025.

COELHO, A. A. **Um estudo geográfico do transporte aéreo no Brasil**. 2012. Dissertação (Mestrado) – Programa de Pós-Graduação em Geografia, Universidade Federal de Santa Catarina, Centro de Filosofia e Ciências Humanas, Florianópolis, 2012. Disponível em: <https://repositorio.ufsc.br/xmlui/handle/123456789/99502>. Acesso em: 15 out. 2025.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (CNJ). Setor aéreo: reduzir a judicialização favorece o mercado e o próprio consumidor. CNJ, 25 maio 2021. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/setor-aereo-reduzir-judicializacao-favorece-o-mercado-e-o-proprio-consumidor>. Acesso em: 22 out. 2025.

DEFOSSEZ, D. **Downgrading Passengers in Brazil**: When One Situation Leads to Potential New Laws. Institute of Air & Space Law – McGill University, 14 jul. 2025. Disponível em: <https://www.mcgill.ca/iasl/article/downgrading-passengers-brazil-when-one-situation-leads-potential-new-laws>. Acesso em: 16 out. 2025.

FEDERAL MEDIATION AND CONCILIATION SERVICE (FMCS). Alternative Dispute Resolution for Government. 2025. Disponível em: <https://www.fmcs.gov/services/alternative-dispute-resolution-for-government/>. Acesso em: 10 out. 2025.

FERREIRA, J. C. Um breve histórico da aviação comercial brasileira. 2017. Disponível em: https://dlwqtxts1xzle7.cloudfront.net/54482629/ABPHE_2017_JCF_16_Um_breve_historico_da_aviao_comercial_brasileira-libre.pdf. Acesso em: 10 out. 2025.

JUSBRASIL. A importância dos Métodos Adequados de Solução de Conflitos para o acesso à justiça no Brasil. 2025. Disponível em: <https://www.jusbrasil.com.br/artigos/a-importancia-dos-metodos-adequados-de-solucao-de-conflitos-para-o-acesso-a-justica-no-brasil/1818203967>. Acesso em: 12 out. 2025.

LIMA, P. H. M. O papel inovador da Câmara de Conciliação e Arbitragem da Administração Federal: fundamentos e benefícios de sua função conciliatória. **Publicações da Escola Superior da AGU (EAGU)**, v. 2, n. 28, jun. 2013. Disponível em: <https://revistaagu.agu.gov.br/index.php/EAGU/article/view/1437>. Acesso em: 10 out. 2025.

LUNARDELLI, J. M.; FRESCA, F. The Judicialization of the Air Sector in Brazil: a Difficult Turbulence to Overcome / A judicialização do setor aéreo no Brasil: uma turbulência difícil de superar. **Revista Internacional CONSINTER de Direito**, v. 9, n. 16, 2023. DOI: 10.19135/revista.consinter.00016.17. Disponível em: <https://revistaconsinter.com/index.php/ojs/article/view/479>. Acesso em: 17 out. 2025.

MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL (MPF). Excesso de judicialização no setor aéreo prejudica empresas e consumidores, aponta MPF. Procuradoria-Geral da República, 27 nov. 2024. Disponível em: <https://www.mpf.mp.br/pgr/noticias-pgr2/2024/excesso-de-judicializacao-no-setor-aereo-prejudica-empresas-e-consumidores-aponta-mpf>. Acesso em: 12 out. 2025.

MOREIRA, M. E.; BATAGLIA, W. Consumer litigation and passenger assistance rules in air transport in Brazil. **International Journal of Business & Management Studies**, v. 6, n. 6,

jun. 2025. Disponível em: <https://ijbms.net/assets/files/1750012710.pdf>. Acesso em: 11 out. 2025.

NAPOLI, E. O Brasil concentra 98,5% das ações contra aéreas, diz Abear. Poder360, 12 set. 2024. Disponível em: <https://www.poder360.com.br/poder-justica/brasil-concentra-985-das-acoes-contr-aereas-diz-abear/>. Acesso em: 11 out. 2025.

OLIVEIRA, T. F. L. **Reclamações e judicialização por consumidores do transporte aéreo brasileiro**: um diagnóstico com aprendizado de máquina. 2025. 161 f. Dissertação (Mestrado em Administração) — Universidade de Brasília, Brasília, 2025. Disponível em: <https://repositorio.unb.br/handle/10482/52003>. Acesso em: 17 out. 2025.

RODRIGUES, M. V. J.; DANIEL, F. C. O Conselho Nacional de Justiça na promoção da autocomposição como política pública judiciária. **Revista CNJ**, Brasília, v. 9, n. 1, p. 221–240, 2025. DOI: 10.54829/revistacnj.v9i1.750. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/ojs/revista-cnj/article/view/750/535>. Acesso em: 22 out. 2025.

SILVEIRA, G. A. A conciliação como meio alternativo de resolução de conflitos e sua aplicação no Poder Judiciário brasileiro após a Lei nº 13.105/15. **Revista Avant**, Florianópolis, v. 6, n. 1, p. 265-284, jun. 2022. Disponível em: <https://ojs.sites.ufsc.br/index.php/avant/article/view/6722>. Acesso em: 20 out. 2025.

THÉRY, H. **O transporte aéreo no Brasil**: asas da centralidade. Mercator – Revista de Geografia da UFC, ano 2, n. 3, 2003. Universidade de Brasília; CNRS, UMR ENS/IRD TEMPS. Disponível em: <http://observatoriodageografia.uepg.br/files/original/cbd8b5ed31c1eccc996f6e57804e357fa77b5749.pdf>. Acesso em: 22 out. 2025.

UNITED STATES. Department of Transportation. Administrations. 2025. Disponível em: <https://www.transportation.gov/administrations>. Acesso em: 17 out. 2025.

VIARO, F. A. N. **Judicialização, ativismo judicial e interpretação constitucional**. São Paulo: Escola Paulista da Magistratura / TJSP, 2017. Disponível em: <https://www.tjsp.jus.br/download/EPM/Publicacoes/ObrasJuridicas/ic9.pdf>. Acesso em: 13 out. 2025.

ZANFERDINI, F. A. M.; ZACARIAS, F. Judicialização e meios alternativos de resolução de conflitos: em busca da harmonização do acesso à justiça e paz social. **Revista de Ciências Jurídicas e Sociais – UNAERP**, n. 5, p. 294–311, jan./dez. 2017. Disponível em: <https://revistas.unaerp.br/rcd/article/view/1068/2643>. Acesso em: 13 out. 2025.