

**UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL - UFRGS**  
**DEPARTAMENTO DE DIREITO PÚBLICO E FILOSOFIA DO DIREITO, DA**  
**FACULDADE DE DIREITO**  
**PÓS-GRADUAÇÃO LATO SENSU EM DIREITO DO CONSUMIDOR E**  
**DIREITOS FUNDAMENTAIS**

**GRETA CORREA GAUER**

**RESPONSABILIDADE CIVIL APLICADA AO TRANSPORTADOR AÉREO**  
**DE PASSAGEIROS NOS CONTRATOS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS**

**Porto Alegre**  
**2016**

GRETA CORREA GAUER

**RESPONSABILIDADE CIVIL APLICADA AO TRANSPORTADOR AÉREO  
DE PASSAGEIROS NOS CONTRATOS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS**

Trabalho de Conclusão de Curso de Pós-Graduação Lato Sensu em Direito do Consumidor e Direitos Fundamentais promovido pelo Departamento de Direito Público e Filosofia do Direito, da Faculdade de Direito, da Universidade Federal do Rio Grande do Sul – UFRGS.

Orientador: Prof. Dr. Bruno Nubens Barbosa Miragem

Porto Alegre

2016

## RESUMO

Este trabalho apresenta um estudo sobre a responsabilidade civil das companhias de transporte aéreo, como prestadoras de serviços sob o prisma da legislação atual, fundamentalmente, o Código de Defesa do Consumidor. O estudo objetiva elucidar questões práticas referentes ao cenário atual do setor aéreo aplicando a legislação vigente como forma de garantir os direitos aos seus usuários. Para tanto é feita uma análise alusiva as falhas cometidas pelas empresas de prestações de serviços de transporte aéreo. O estudo tem como objetivo principal analisar a responsabilidade civil das empresas de transporte aéreo diante do descumprimento do contrato com os passageiros que utilizam os seus serviços.

**Palavras-chave:** Responsabilidade civil. Contrato de transporte. Transporte aéreo. Consumidor.

## **ABSTRACT**

This work presents a study on the civil liability of airline companies as service providers in the light of current legislation, fundamentally, the Consumer Protection Code. The study aims to elucidate practical issues concerning the current situation in the airlines industry by applying current legislation to guarantee the rights to its users. In order to do that, an analysis of faults committed by airlines is carried out. The study aims to analyze the civil liability of airline companies in face of noncompliance with contractual clauses with their passengers.

**Keywords:** Civil liability. Transportation contract. Air transport. Consumer.

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO</b> .....	<b>6</b>
<b>2 RESPONSABILIDADE CIVIL DOS FORNECEDORES</b> .....	<b>11</b>
2.1 DA RESPONSABILIDADE CIVIL SUBJETIVA E OBJETIVA.....	11
2.2 RESPONSABILIDADE CIVIL PELO FATO DO SERVIÇO.....	15
2.3 RESPONSABILIDADE CIVIL POR VICIO DO SERVIÇO .....	19
2.4 OPERADORAS DE TURISMO - AGÊNCIA DE VIAGENS .....	22
2.5 EXCLUDENTES DE RESPONSABILIDADE E O RISCO DA ATIVIDADE - FORTUITO INTERNO E EXTERNO .....	28
<b>2.5.1 Da Culpa Exclusiva de Terceiro</b> .....	<b>29</b>
<b>2.5.2 Culpa Exclusiva da Vítima</b> .....	<b>30</b>
<b>2.5.3 Caso Fortuito e Força Maior</b> .....	<b>31</b>
<b>2.5.4 Defeito Inexistente</b> .....	<b>34</b>
<b>3 FATOS ESPECÍFICOS DO TRANSPORTE AÉREO NOS CONTRATOS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS</b> .....	<b>35</b>
3.1 MANUTENÇÃO DE AERONAVES.....	35
3.2 ATRASO E CANCELAMENTOS.....	39
3.3 EXTRAVIO DE BAGAGEM.....	41
3.4 OVERBOOKING .....	44
3.5 CODE-SHARING .....	47
3.6 BREVE RELATO SOBRE O DIÁLOGO DAS FONTES DIANTE DO EXISTENTE CONFLITO DE NORMAS.....	50
<b>4 CONSIDERAÇÕES FINAIS</b> .....	<b>53</b>
<b>REFERÊNCIAS</b> .....	<b>57</b>

## 1 INTRODUÇÃO

O contrato de transporte é um negócio jurídico que impõe deveres e obrigações às partes contratantes. Diante da não execução do serviço estipulado previamente ou pela execução imperfeita, dá-se a possibilidade do passageiro consumidor buscar ressarcimento pelos prejuízos a ele causados.

No entanto, não é todo descumprimento de contrato que gera a obrigação de indenizar, uma vez que o inadimplemento pode ter como origem o descumprimento de dever por parte do próprio credor, culpa de terceiro ou mesmo caso fortuito.

Nas palavras de Rui Stoco:

A noção da responsabilidade pode ser haurida da própria origem da palavra, que vem do latim *respondere*, responder a alguma coisa, ou seja, a necessidade que existe de responsabilizar alguém pelos seus atos danosos. Essa imposição estabelecida pelo meio social regrado, através dos integrantes da sociedade humana, de impor a todos o dever de responder por seus atos, traduz a própria noção de justiça existente no grupo social estratificado. Revela-se, pois, como algo inarredável da natureza humana.<sup>1</sup>

Sendo este o escopo do trabalho, estudaremos as principais causas de responsabilidade civil nos contratos de transporte aéreo, esclarecendo as principais características do negócio jurídico.

Atualmente, essa esfera vem crescendo amplamente no Brasil com o aumento no número de turistas estrangeiros e com o desenvolvimento do turismo interno. Assim, acompanhamos o aumento da demanda de passageiros/consumidores que utilizam o transporte aéreo nacional e internacional e na mesma proporção, verificamos o crescente número de reclamações direcionadas ao setor.

O descontentamento dos passageiros ocorre por distintas causas que abrangem o setor aéreo, dentre eles podemos mencionar o atraso e cancelamento de voos, extravio de bagagem e o overbooking. Este descontentamento é decorrente do fato das empresas aéreas não apresentarem

---

<sup>1</sup> STOCO, Rui. **Tratado de responsabilidade civil: doutrina e jurisprudência**. 7. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2007. p. 114.

estrutura operacional apropriada para solucionar os impasses decorrentes da prestação de serviços defeituosos ou inadequados.

Nesse sentido, vejamos o entendimento de Paulo Jorge Scartezzini Guimarães:

O transportador não se compromete apenas a realizar diligentemente uma atividade, mas promete um resultado, qual seja, levar o passageiro e seus bens ao destino, no tempo previamente ajustado e sem lhe causar qualquer dano.<sup>2</sup>

Assim, se o negócio jurídico não for cumprido e o resultado da obrigação não for atingido, o fornecedor responderá pelos danos que causar aos seus passageiros, consumidores ou também aos consumidores equiparados. Nesse caso, pode-se ensejar a devolução do valor pago bem como valor a título de danos morais se assim for caracterizado.

A situação se agrava quando verificamos que os passageiros insatisfeitos com a prestação de serviços das empresas aéreas encontram dificuldades ao tentar solucionar esses impasses. A falta de preparo técnico dos funcionários das companhias aéreas, de igual forma a dificuldade na comunicação através de serviço telefônico ou eletrônico disponibilizado ao cliente não atendem às expectativas dos consumidores.

Nesta perspectiva, a responsabilidade civil ganha força em sede das companhias aérea e demais empresas relacionadas à prática do turismo. A responsabilidade civil é um ramo do Direito Civil que nos últimos tempos tem sido tema das mais variadas reflexões doutrinárias. É uma área do Direito em crescente ascensão e de extrema relevância, visto que trata dos casos de ressarcimento de danos, seja ele moral ou material.

Destarte, conforme Maria Helena Diniz, responsabilidade civil:

[...] a aplicação de medidas que obriguem uma pessoa a reparar dano moral ou patrimonial causado a terceiros em razão de ato por ela mesma praticado, por pessoa por quem ela responde, por alguma coisa a ela pertencente ou simples imposição legal.<sup>3</sup>

---

<sup>2</sup> GUIMARÃES, Paulo Jorge Scartezzini. **Dos contratos de hospedagem, de transporte de passageiros e de turismo**. São Paulo: Saraiva, 2007. p. 133.

<sup>3</sup> DINIZ, Maria Helena. **Curso de direito civil**. São Paulo: Saraiva, 2012. v. 7. p. 51.

Em um mundo cada vez mais globalizado os passageiros se planejam com antecedência para realizar suas viagens, se informam sobre os destinos e os lugares que pretendem desbravar, contratam serviços de hospedagens, compram roupas, locam carros, reservam restaurantes e guias turísticos, independente se o escopo da viagem for profissional ou turístico e assim, almejam usufruir dos serviços de transporte aéreo de forma segura e eficiente.

Para Gustavo Tepedino:

O estudo da responsabilidade civil nos contratos de turismo suscita, de logo, investigações centrais. Em primeiro lugar, é de se definir precisamente a causa do contrato de turismo, muitas vezes obscurecidas pela presença de uma série de núcleos contratuais (aparentemente) superpostos, como o transporte, hospedagem, seguro, bilhetes para espetáculos ou atrações turísticas, que tende a dificultar a responsabilidade do agente de viagem em relação à segurança e ao sucesso da viagem. Em segundo lugar, há que se identificar a disciplina legal aplicável, o que nem sempre se mostra simples, sobretudo diante do evidente caráter transacional que o negócio assume nos dias de hoje.<sup>4</sup>

Nesse sentido, as empresas fornecedoras desses serviços, devem preservar a vida, a saúde, a segurança dos seus passageiros, oferecendo produtos e serviços de qualidade. Da prática disforme proveniente desses serviços é que será imputada a responsabilidade de se reparar os acidentes de consumo.

O presente trabalho foi realizado com base na legislação vigente, na doutrina e na jurisprudência, buscando encontrar o atual posicionamento dos operadores do Direito frente à responsabilidade civil atinente aos contratos de transporte aéreo e tem como desígnio elucidar questões referentes à responsabilidade civil aplicada ao transportador aéreo.

Destarte, o referido estudo foi desenvolvido destinando amplo espaço ao contrato de transporte aéreo enquanto caracterizado como relação de consumo, assim abrangendo em grande escala o Código de Defesa do Consumidor como norma principal a instruir a questão.

---

<sup>4</sup> TEPEDINO, Gustavo. **Temas de direito civil**. Rio de Janeiro: Renovar, 2001. p. 18.

São notórios os danos sofridos pelos consumidores dos serviços de transporte aéreos deficientes, dentre eles podemos citar transtornos gerados por atraso inesperado, tempo perdido em demasia no local de destino, grandes aborrecimentos e incômodos que muitas vezes violam os direitos de personalidades dos consumidores garantidos pela Magna Carta. Ainda, o imenso desconforto em situações de trocas de aeronaves em decorrência de defeito por falta de manutenção, substituição de transporte aéreo pelo terrestre por falta de aeronave disponível, a prática de *overbooking*, e o extravio nas bagagens são situações que ensejam a reparação por danos morais.

Dessa forma, através de elementos colhidos em pesquisa bibliográfica, buscar-se-á investigar a aplicação do dano moral em casos de morte ou lesão de passageiro, destruição total ou parcial de bagagem e carga, atraso e cancelamento de voo, *overbooking* e todos os demais que possam causar lesão aos direitos de personalidades.

O primeiro capítulo dará enfoque à responsabilidade civil, abordando tanto a dicotomia responsabilidade objetiva e responsabilidade subjetiva quanto às questões atinentes a reponsabilidade pelo fato do produto e do serviço como a responsabilidade por vício no produto ou serviço. Serão analisadas, igualmente, a possibilidade de resposta solidária das agências de viagem nos casos de extravio de bagagem, atraso de voo e etc.. Serão enfatizados os regimes jurídicos do fato e do vício, abrangendo os prazos para sua reclamação e por fim serão abordadas, inclusive, as excludentes de responsabilidade.

No segundo capítulo a abordagem será relativa às questões específicas do direito de transporte aéreo de passageiros, tais como, a morte ou lesão de passageiro, o extravio e avaria de bagagens e o *overbooking*.

É com este escopo que se pretende demonstrar que a sociedade exige um desempenho qualitativo cada vez mais amplo no fornecimento de serviços. Sobre o tema, Eduardo Antônio Klausner destaca que: “A proteção do consumidor vem se revelando de extrema importância no contexto econômico das nações, por propiciar um aprimoramento de bens e de serviços fornecidos

ao mercado de consumo [...]”.<sup>5</sup> Portanto, se estudará de maneira destacada os instrumentos processuais postos à disposição dos passageiros nas relações de consumo.

Por fim, o objetivo principal do trabalho é apresentar as principais causas de lesão à direito dos consumidores que utilizam o serviço de transporte aéreo no seu dia a dia e apresentar as consequências jurídicas aplicáveis a cada caso, se valendo precipuamente do Código de defesa do consumidor.

---

<sup>5</sup> KLAUSNER, Eduardo Antônio. **Direitos do consumidor no Mercosul e na união europeia**. Curitiba: Juruá, 2006. p. 29.

## 2 RESPONSABILIDADE CIVIL DOS FORNECEDORES

### 2.1 DA RESPONSABILIDADE CIVIL SUBJETIVA E OBJETIVA

O Código de Defesa do Consumidor teve vigência no ano de 1990, portanto a responsabilidade civil das empresas nas relações de consumo era disciplinada pelo Código Civil de 1916, tendo em vista a falta de legislação específica na época.

Destarte, o Código Civil de 1916 disciplinava a matéria adotando a Teoria da Culpa, conforme estabelecia em seu art. 159: “Aquele que por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência violar direito ou causar prejuízo a outrem, fica obrigado a reparar o dano”.<sup>6</sup>

A teoria da responsabilidade subjetiva tem como pressupostos o ato ilícito, a culpa do agente, o nexos causal e a existência do dano, sendo indispensável a comprovação da culpa do agente para que a obrigação de indenizar seja caracterizada. Dessa forma, de acordo com a responsabilidade subjetiva, a culpa do agente deve ser necessariamente comprovada a partir da verificação da existência de negligência, imprudência ou imperícia, o que ocasionava grande esforço probatório por parte do lesado.

Ante esses obstáculos por parte do lesado, tornou-se necessária a adoção de um mecanismo de responsabilização mais eficaz, visando proteger a saúde, a segurança do consumidor e de modo a facilitar a sua defesa.

Sendo assim, com o advento do Código de Defesa do Consumidor, consagrou-se uma posição inovadora, abandonando a clássica Teoria da Culpa como fundamento da responsabilidade civil.

O CDC estabelece em seu art. 6º, VI, que um dos direitos básicos do consumidor é a efetiva prevenção e reparação dos danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos, e, assim adotou a responsabilidade objetiva baseada na teoria do risco do negócio. Essa teoria estabelece que quem causar

---

<sup>6</sup> Art. 159. BRASIL. **Lei n. 10.406, de 10 de janeiro de 2002**. Institui o Código Civil. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/2002/l10406.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/l10406.htm)>. Acesso em: 18 jun. 2016.

dano a terceiro é obrigado a repará-lo, independentemente da existência de culpa.

Há de ser reconhecida nas relações de consumo estabelecidas entre o consumidor e o fornecedor/prestador de serviço a vulnerabilidade de um dos polos, assim, coerente a adoção da responsabilidade objetiva pelo CDC, pois baseada na teoria do risco criado. O sistema da responsabilidade adotado pelo CDC decorre justamente da desproporção de forças entre o consumidor, parte mais fraca da relação e o fornecedor/prestador de serviços.<sup>7</sup>

Sendo assim, uma das características principais da atividade econômica é o risco, portanto a base da responsabilidade objetiva é a teoria do risco do negócio, que defende a premissa de que aquele que exercer uma atividade, deve assumir os riscos a ela inerentes ou riscos dela decorrentes.

Nesse ínterim, dispõe Patrícia Ribeiro Serra Vieira:

Responsabilidade objetiva sustenta em si a noção de seguridade geral, pelo controle do fato tido como causa do dano, para que todos possam suportar os prejuízos que venham a recair sobre qualquer um de nós, a título de riscos da vida em uma sociedade desenvolvida, massificada e com crescente aumento dos acidentes de trabalho, de trânsito e de transporte de consumo, das atividades estatais, ambientais, minerais, dentre outras.<sup>8</sup>

Relativo à matéria da responsabilidade objetiva, os ensinamentos de Facchini Neto:

A periculosidade deve ser aferida objetivamente, pela sua própria natureza ou pela natureza dos meios empregados, e não em virtude do comportamento negligente ou imprudente de quem agiu. Ou seja, a periculosidade deve ser uma qualidade preexistente, intrínseca e não eliminável. O homem prudente pode apenas reduzir tal periculosidade, sem jamais conseguir eliminá-la.<sup>9</sup>

Com a promulgação do novo código civil, podemos observar que foi adotado um sistema misto, com previsão das duas espécies de

---

<sup>7</sup> BOLSON, Simone Hegele. **Direito do consumidor e dano moral**. Rio de Janeiro: Forense, 2002. p. 124.

<sup>8</sup> VIEIRA, Patrícia Ribeiro Serra. **A responsabilidade civil objetiva do direito de danos**. Rio de Janeiro: Forense, 2004. p. 88.

<sup>9</sup> FACCHINI NETO, Eugênio. Da responsabilidade civil no novo código. **Revista TST**, Brasília, v. 76, n. 1, jan./mar. 2010. Disponível em: <<http://www.tst.jus.br/documents/1295387/1312889/1.+Da+responsabilidade+civil+no+novo+código>>. Acesso em: 18 jun. 2016. p. 32.

responsabilidade. O Código Civil de 2002 tratou, em seu art. 186, sobre a responsabilidade civil subjetiva e, nos art. 927, parágrafo único, sobre a responsabilidade civil objetiva, dispondo que:

Haverá obrigação de reparar o dano, independentemente de culpa, nos casos especificados em lei, ou quando a atividade normalmente desenvolvida pelo autor do dano implicar, por sua natureza, risco para os direitos de outrem.<sup>10</sup>

Sobre o tema, vejamos o posicionamento de Eugênio Facchini Neto:

O fato é que a teoria da responsabilidade civil comporta tanto a culpa como o risco. Um como o outro devem ser encarados não propriamente como fundamentos da responsabilidade civil, mas sim como meros processos técnicos de que se pode lançar mão para assegurar às vítimas o direito à reparação dos danos injustamente sofridos. Onde a teoria subjetiva não puder explicar e basear o direito à indenização, deve-se socorrer da teoria objetiva. Isto porque, numa sociedade realmente justa, todo dano injusto deve ser reparado.<sup>11</sup>

Conforme já explicitado, a responsabilidade aderida pelo Código de Defesa do Consumidor é a objetiva, competindo aos consumidores lesados exigir, alternativamente e à sua escolha, a reexecução dos serviços prestados sem custo adicional, a restituição imediata da quantia paga ou o abatimento proporcional do preço, podendo ainda pleitear indenização por eventual dano suportado, inteligência do art. 20 CDC. Em se tratando de contratos de transporte, é possível contestar os gastos decorrentes de alimentação, hospedagem, transporte, bem como danos morais.

Nesse ínterim, esta é a responsabilidade aplicada ao fornecedor de serviços que, independentemente de culpa, responderá por eventuais vícios ou defeitos de qualidade que expor seus consumidores, conforme estabelece na íntegra o Art. 14 do código consumerista:

---

<sup>10</sup> Art. 927. BRASIL. **Lei n. 10.406, de 10 de janeiro de 2002**. Institui o Código Civil. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/2002/l10406.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/l10406.htm)>. Acesso em: 18 jun. 2016.

<sup>11</sup> FACCHINI NETO, Eugênio. Da responsabilidade civil no novo código. **Revista TST**, Brasília, v. 76, n. 1, jan./mar. 2010. Disponível em: <<http://www.tst.jus.br/documents/1295387/1312889/1.+Da+responsabilidade+civil+no+novo+código>>. Acesso em: 18 jun. 2016. p. 26.

O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.<sup>12</sup>

Para tanto, importante compreender o diálogo das fontes entre o referido art. 14 e o art. 17 no qual dispõe que todas as vítimas do evento serão equiparadas a consumidores.<sup>13</sup> Logo, para usufruir dos privilégios concedidos aos consumidores defendidos pelo CDC, basta ser vítima do evento danoso causado pelo serviço inadequado, para receber a devida reparação.<sup>14</sup> Portanto, ainda que a vítima não seja usuária final do serviço prestado, a responsabilidade civil objetiva subsistirá.

Como forma de esclarecer o referido entendimento, Luis Antonio Rizzatto Nunes exemplifica:

Na queda de um avião, todos os passageiros (consumidores do serviço) são atingidos pelo evento danoso (acidente de consumo) originado no fato do serviço da prestação do transporte aéreo. Se o avião cai em área residencial, atingindo a integridade física ou o patrimônio de outras pessoas (que não tinham participado da relação de consumo), estas são, então, equiparadas ao consumidor, recebendo todas as garantias legais instituídas no CDC.<sup>15</sup>

Por fim, ao estender o conceito de consumidor, o art. 17 abrange qualquer pessoa que, em decorrência de evento danoso possa sofrer lesão decorrente de produto ou serviço objeto de uma relação de consumo.

Isto posto, a responsabilidade de indenizar dá-se, pois, do nexo de causalidade existente entre o consumidor, o produto ou serviço e o evento danoso, restando assim, elucidada a teoria da responsabilidade civil objetiva firmada no Código de Defesa do Consumidor, bem como as garantias indenizatórias em favor do consumidor lesado, ou ainda mesmo do consumidor equiparado.

---

<sup>12</sup> Art. 14. BRASIL. **Lei n. 8.078, de 11 de setembro de 1990**. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/L8078.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8078.htm)>. Acesso em: 18 jun. 2016.

<sup>13</sup> MARQUES, Claudia Lima; BENJAMIN, Antonio Herman V.; MIRAGEM, Bruno. **Comentários ao código de defesa do consumidor**. 4. ed. rev., atual. e ampl. São Paulo: Revista dos tribunais, 2013. p. 483.

<sup>14</sup> Ibid., p. 550.

<sup>15</sup> NUNES, Luis Antonio Rizzatto. **Curso de direito do consumidor**. 4. ed. São Paulo: Saraiva, 2009. p. 85.

Sobre o tema, elucida Paulo Jorge Scartezzini Guimarães que o evento danoso é caracterizado por qualquer lesão que a vítima venha a verificar em seu patrimônio e é item essencial para a constatação de reparação de danos, uma vez que não estando presente é tido como enriquecimento indevido do credor.<sup>16</sup>

## 2.2 RESPONSABILIDADE CIVIL PELO FATO DO SERVIÇO

A responsabilidade civil pelo fato do serviço está disposta no art. 14 do Código de Defesa do Consumidor, e adota a responsabilidade objetiva, independentemente da existência de culpa do fornecedor, e solidária entre todos os envolvidos com a prestação, sendo considerado fato do serviço o defeito que gera o acidente de consumo.<sup>17</sup>

Conforme o entendimento de Mamede: “A responsabilidade do fornecedor decorre de ação ou omissão eficaz, ainda que pressuposta, havida em qualquer das fases de seu processo gerencial [...]”.<sup>18</sup> Portanto, será ele responsabilizado por quaisquer defeitos decorrentes do gerenciamento e planejamento, produção, execução do serviço, inclusive no fornecimento inadequado de informações ao consumidor.

Conforme o entendimento do Código de Defesa do Consumidor, o defeito se apresenta quando o serviço não atende as necessidades no qual foi oferecido, não promovendo ao consumidor a segurança que legitimamente dele se espera. Para Gladston Mamede:

[...] um bem ou serviço é considerado defeituoso quando não oferece ao consumidor a segurança e a utilidade que legitimamente se poderia esperar, o que inclui sua apresentação, possibilidade de uso regular, o modo de seu fornecimento (em se tratando de serviço), não oferecimento de riscos à vida (incluindo saúde e segurança), além dos que sejam normais e previsíveis. Por utilidade e segurança legítima tem-se aquela que é objetiva, que pode ser aferida em exames ou testes, ainda que realizados por especialistas. O *defeito subjetivo*, ou melhor, aquele aspecto que é tido como defeito apenas pelo consumidor, não sendo aferível pelo exame ou por testes, não se encaixa em tal definição: não é juridicamente, um defeito.<sup>19</sup>

<sup>16</sup> GUIMARÃES, Paulo Jorge Scartezzini. **Dos contratos de hospedagem, de transporte de passageiros e de turismo**. São Paulo: Saraiva, 2007. p. 147 e seq.

<sup>17</sup> TARTUCE, Flavio; NEVES, Daniel Amorim Assumpção. **Manual de direito do consumidor**. 5. ed. São Paulo: Método, 2015. p. 196.

<sup>18</sup> MAMEDE, Gladston. **Direito do consumidor no turismo**. São Paulo: Atlas. 2004. p. 77.

<sup>19</sup> *Ibid.*, p. 78.

Vejamos a definição sob o prisma de Bruno Miragem:

A responsabilidade civil pelo fato do produto ou do serviço consiste no efeito de imputação ao fornecedor, de sua responsabilização em razão dos danos causados em razão de defeito na concepção, produção, comercialização ou fornecimento de produto ou serviço, determinando seu dever de indenizar pela violação do dever geral de segurança inerente a sua atuação no mercado de consumo.<sup>20</sup>

O dever de segurança acima mencionado é consagrado no art. 8º do CDC e conforme Bruno Miragem “[...] expressa a proteção integral dos interesses legítimos do consumidor no mercado de consumo, estabelecendo nítida eficácia do princípio da proteção da confiança legítima [...]”.<sup>21</sup>

Para a identificação da responsabilidade civil por fato do serviço é preciso observar a existência de quatro elementos essenciais, quais sejam: a conduta, o dano, o nexo de causalidade e o defeito, conforme podemos verificar do entendimento de Marcelo Marques Cabral:

O direito de danos da vítima cingir-se-á não somente à verificação dos elementos constitutivos da responsabilidade civil extracontratual a partir da análise da existência do dano, da conduta e do nexo causal entre estes dois últimos pressupostos, mais ainda da própria existência de defeito e do respectivo nexo de causa e efeito entre este e o dano sofrido pelo homem.<sup>22</sup>

Nesse sentido, a conduta é definida como a participação do fornecedor na produção ou distribuição do serviço no mercado de consumo, independentemente da verificação da culpa.

Quanto ao dano, é considerado elemento imprescindível para a configuração da responsabilidade civil pois a obrigação de ressarcir não subsistirá sem que haja lesão ao interesse jurídico tutelado. O dano pode advir das relações de consumo stricto sensu ou por contrato jurídico, ser diferenciado entre material e moral, ou os dois concomitantemente. O patrimonial é aquele caracterizado pelo prejuízo patrimonial decorrente da conduta danosa e o moral decorrente da ofensa à personalidade da vítima.

---

<sup>20</sup> MIRAGEM, Bruno. **Curso de direito do consumidor**. 5. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2014. p. 527.

<sup>21</sup> Ibid., p. 530.

<sup>22</sup> CABRAL, Marcelo Marques. **Responsabilidade civil por acidente de consumo: a proteção do consumidor e o direito à reparação por danos**. Curitiba: Juruá, 2016. p. 227.

Sobre direitos de personalidade, Simone Bolson entende que o consumidor poderá ter seus direitos de personalidade violados quando ocorrerem:

[...] poderá ter seus direitos de personalidade violados quando ocorrerem, por exemplo, danos à sua honra, à sua credibilidade pessoal, à sua imagem, ao seu bom nome, etc., ou seja, danos de ordem moral decorrentes da relação de consumo [...].<sup>23</sup>

Ainda, necessário fazer referência ao dano moral reflexo, que se verifica quando o dano atingir indiretamente terceiro, constituindo, pois, o direito de indenização a pessoas ligadas intimamente à vítima direta do dano. Ou seja, verifica-se o dano por ricochete quando terceiro sofre, por reflexo, o dano experimentado pela vítima direta do dano, sendo aplicado, nesses casos, a teoria da *préjudice d'affection*.

Sobre o dano por ricochete, conferimos o posicionamento de Sérgio Severo com o exemplo a seguir exposto:

Sobrevivendo a vítima direta, a sua incapacidade pode gerar um dano a outrem. Neste caso, o liame de proximidade deve ser mais estreito. Os familiares mais próximos da vítima direta gozam o privilégio da presunção – *juris tantum* – de que sofreram um dano em função da morte do parente, mas, se a vítima sobreviver, devem comprovar que a situação é grave e que, em função da convivência com a vítima, há um curso causal suficientemente previsível no sentido de que o dano efetivar-se-á.<sup>24</sup>

Outro pressuposto necessário da teoria da responsabilidade civil é o nexo de causalidade entre o dano e o evento danoso. Para Bruno Miragem: “Esta relação é, antes de tudo, uma relação ontológica, de causa e efeito, estabelecendo-se em regra, por intermédio de dilação probatória”.<sup>25</sup> Verifica-se, pois, o nexo de causalidade do pressuposto lógico entre a conduta do agente e a ocorrência do evento danoso.

Por fim, quanto ao defeito, o último pressuposto a ser verificado, é possível afirmar, conforme Bruno Miragem que este: “[...] é uma falha do

<sup>23</sup> BOLSON, Simone Hegele. **Direito do consumidor e dano moral**. Rio de Janeiro: Forense, 2002. p. 108.

<sup>24</sup> SEVERO, Sérgio. **Os danos extrapatrimoniais**. São Paulo: Saraiva, 1996. p. 25-26.

<sup>25</sup> MIRAGEM, Bruno. **Curso de direito do consumidor**. 5. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2014. p. 542.

atendimento do dever de segurança imputado aos fornecedores de produtos e serviços no mercado de consumo”.<sup>26</sup>

Assim, basta que o defeito esteja vinculado com o dano sofrido para que se origine a hipótese de responsabilização pelo fato do produto ou do serviço. Conclui-se, portanto, como aponta Marcelo Marques Cabral que: “O defeito é o elemento qualificador do nexo causal entre o uso do produto ou do serviço defeituoso e o dano impingido ao cidadão [...]”.<sup>27</sup>

No que tange à responsabilidade civil e dano Bruno Miragem explana:

No que diz respeito às relações de consumo, as normas relativas à responsabilidade civil pelo fato do produto e do serviço tem por finalidade essencial a proteção da integridade pessoal e patrimonial do consumidor, razão pela qual, são indenizáveis nesta matéria tanto danos materiais, quanto morais, decorrentes de um acidente de consumo. Tais danos decorrem, como já observamos, da violação de um dever de segurança, razão pela qual pouco importa se os emergem de uma relação contratual ou não.<sup>28</sup>

Nessa seara, é amplo o entendimento jurisprudencial onde há a responsabilização de empresas de turismo por atrasos e cancelamentos de voos objeto de pacotes vendidos e outras dificuldades enfrentadas em viagens. Nesses casos, a prova do dano moral enfrentado se dá com a demonstração do fato que ensejou o dano, geralmente dotado de muitos aborrecimentos, desconfortos e transtornos.

Vejamos o entendimento de Simone Bolson:

O fornecedor será responsabilizado objetivamente pelo dano moral decorrente de acidentes de consumo – infortúnios originados de defeitos dos produtos ou serviços. Tais defeitos poderão ser de criação ou concepção, produção ou fabricação e de informação ou comercialização. Esta responsabilidade está prevista nos arts. 12 a 14 do CDC.

O ajuizamento de ações indenizatórias contra empresas de transporte aéreos é de competência da Justiça Estadual, sendo a vítima a parte legítima

<sup>26</sup> MIRAGEM, Bruno. **Curso de direito do consumidor**. 5. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2014. p. 537.

<sup>27</sup> CABRAL, Marcelo Marques. **Responsabilidade civil por acidente de consumo**: a proteção do consumidor e o direito à reparação por danos. Curitiba: Juruá, 2016. p. 229.

<sup>28</sup> MIRAGEM, op. cit., p. 548.

para pleitear pedidos decorrentes de lesões corporais, invalidez, atraso e cancelamento de voo, extravio de bagagens e overbooking, e seus herdeiros e sucessores em caso de falecimento de passageiro.

Cabe salientar que o prazo prescricional para ação de reparação de danos decorrente do fato do serviço ou defeito (acidente de consumo) é quinquenal, e a contagem inicia-se a partir da ciência do dano, conforme se extrai no atual Código de Defesa do Consumidor, em seu art. 27.<sup>29</sup>

### 2.3 RESPONSABILIDADE CIVIL POR VICIO DO SERVIÇO

Nos casos de responsabilidade civil por vício do serviço, assim como previsto nos casos de responsabilidade por fato do serviço, aplicar-se-á a regra de solidariedade, onde todos os envolvidos na má prestação do serviço, responderão solidariamente pelos danos provenientes de produtos ou serviços impróprios para o consumo. Segundo Bruno Miragem: “Esta solidariedade dos fornecedores tem em vista a efetividade da proteção do interesse do consumidor [...]”.

Dessa forma, a responsabilidade pelo vício do serviço é objetiva e solidária, sendo a regra prevista no art. 7º, § único pelo CDC ampla no que diz respeito à vinculação de todos os fornecedores de serviços integrantes da cadeia de fornecimento de serviços com vício, cabendo ao consumidor escolher livremente contra qual deles irá propor a demanda, livrando-se inclusive das agruras da prova da culpa.<sup>30</sup>

Conforme a legislação vigente, consideram-se impróprios para o consumo os aqueles serviços que se mostrem inadequados para os fins que razoavelmente deles se esperam, bem como aqueles que não atendam as normas regulamentares de prestabilidade, inteligência do § 2º do art. 20 do Código de Defesa do Consumidor.

Para Marcelo Marques Cabral:

---

<sup>29</sup> TARTUCE, Flavio; NEVES, Daniel Amorim Assumpção. **Manual de direito do consumidor**. 5. ed. São Paulo: Método, 2015. p. 208.

<sup>30</sup> CABRAL, Marcelo Marques. **Responsabilidade civil por acidente de consumo**: a proteção do consumidor e o direito à reparação por danos. Curitiba: Juruá, 2016. p. 226.

[...] o vício se manifesta apenas intrinsecamente ao bem de consumo interferindo em sua qualidade ou em sua quantidade, tornando-o impróprio ou inadequado ao consumo para o qual se destina ou diminuindo-lhe o valor.<sup>31</sup>

Dessa forma, subtrai-se do referido texto que o vício não é decorrente de acidente de consumo e, por tanto, não atinge à esfera da reparação de danos, mesmo porque esta está ligada à ideia de defeituosidade do serviço, bem como à necessidade existência de insegurança e incolumidade patrimonial, moral e pessoal do consumidor.

Ou seja, o vício refere-se a um descumprimento parcial da obrigação contratada e não se confunde com a noção de inadimplência total da obrigação. Nesse sentido no caso do contrato por prestação de serviços de transporte aéreo, é de responsabilidade do prestador de serviços realizar o transporte de seus passageiros com conforto e presteza, dentro do padrão contratado.<sup>32</sup>

Ao tratar de serviços com vício completa Mamede:

[...] a responsabilidade do fornecedor ainda alcança eventuais disparidades existentes entre o serviço efetivamente prestado e aquilo que fora ofertado ao consumidor, contratante ou beneficiário da contratação [...].<sup>33</sup>

Portanto, o vício compreende o funcionamento inadequado do produto ou do serviço fornecido, ou a diminuição do seu valor, enquanto que o defeito se funda na existência de danos patrimoniais ou morais. Assim, podemos tomar como correta a afirmação exposta por Marcelo Marques Cabral: “[...] o fato do produto ou do serviço revela-se no vício qualificado pelo dano ao consumidor (defeito) e não simplesmente pelo dano ao bem adquirido por ele (vício)”.<sup>34</sup>

Salienta-se que o art. 23 da carta consumerista não exime a responsabilidade do fornecedor sobre os vícios de qualidade por inadequação dos produtos e serviços nos quais ele desconhece. Dessa forma, o fornecedor dos serviços não se eximirá de responsabilidade mesmo que prove ignorar os

<sup>31</sup> CABRAL, Marcelo Marques. **Responsabilidade civil por acidente de consumo**: a proteção do consumidor e o direito à reparação por danos. Curitiba: Juruá, 2016. p. 223-224.

<sup>32</sup> MIRAGEM, Bruno. **Curso de direito do consumidor**. 5. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2014. p. 475.

<sup>33</sup> MAMEDE, Gladston. **Direito do consumidor no turismo**. São Paulo: Atlas. 2004. p. 82.

<sup>34</sup> CABRAL, op. cit., p. 225.

vícios de qualidade por inadequação, pois a legislação garante ao consumidor que o serviço prestado seja adequado, quantitativa e qualitativamente.

Assim, o fornecedor de serviços inadequados para o consumo será sempre responsabilizado civilmente, e, responderá, portanto, pelos vícios que os tornem impróprios ao consumo ou lhes diminuam o valor, assim como por aqueles decorrentes da disparidade com as indicações constantes da oferta ou mensagem publicitária.

Nesse sentido, a responsabilidade do fornecedor por vícios e defeitos é uma garantia legal ao consumidor consubstanciada no CDC, art. 24, sendo dispensada qualquer previsão contratual nesse sentido. Ou seja, a identificação de qualquer cláusula afastando a responsabilidade do fornecedor será nula, pois é vedada a estipulação de cláusula que exonere, impossibilite ou atenuie as obrigações do fornecedor de serviços por vícios ou defeitos.<sup>35</sup>

Nesses casos, o art. 20 da referida lei confere ao consumidor a possibilidade de exigir, alternativamente e a sua escolha: a reexecução dos serviços (que poderá ser transferida a terceiro devidamente qualificado, sob responsabilidade do fornecedor), sem custo adicional e quando cabível; ou a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos ou o abatimento proporcional do preço ajustado. Não é outro o entendimento de Claudia Lima Marques, vejamos:

A solidariedade passiva entre os prestadores de serviço significa, em termos práticos, que qualquer deles pode ser acionado pelo consumidor para exercício de uma das três alternativas indicadas pelo art. 20 (a reexecução dos serviços, quando cabível, a restituição imediata da quantia paga ou o abatimento proporcional do preço).<sup>36</sup>

Sobre o vício do serviço no caso de transporte, Bruno Miragem tece as seguintes palavras:

Assim, responde o transportador por vício do serviço, na medida em que determinadas facilidades ou itens de conforto na viagem sejam contratados e por falha na prestação não sejam oferecidos, sem prejuízo da existência de um padrão de prestação de serviço que deve

---

<sup>35</sup> MAMEDE, Gladston. **Direito do consumidor no turismo**. São Paulo: Atlas. 2004. p. 82.

<sup>36</sup> BENJAMIN, Antonio Herman V.; MARQUES, Claudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe. **Manual de direito do consumidor**. 5. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2013. p. 280.

ser assegurado em vista do dever de qualidade que deve observar o fornecedor. Por outro lado, seja em relação à obrigação de incolumidade, seja em relação à existência dos padrões de conforto e presteza definidos na forma do contrato, a violação destas obrigações pode ensejar dano ao consumidor, hipótese em que se caracteriza o fato do serviço.<sup>37</sup>

Nesse sentido, a esfera moral do consumidor será lesada quando houver violação de determinados direitos de personalidade decorrentes da distribuição indevida de produto ou serviço defeituoso ou com vício por inadequação ou quantidade por parte dos fornecedores.<sup>38</sup>

Em se tratando dos prazos para reclamar os vícios de serviços tratar-se-á de decadencial, conforme preceitua o ar. 26 CDC, sendo de 30 dias para serviços não duráveis e de 90 dias para serviços duráveis. Os prazos serão contabilizados a partir da execução do serviço onde se dominará de vício aparente ou também a partir do momento que se tem conhecimento do vício, quando se tratará de vício oculto.<sup>39</sup> Assim, vislumbramos que o CDC abrange tanto o vício oculto como o vício aparente como causa de responsabilidade.

## 2.4 OPERADORAS DE TURISMO - AGÊNCIA DE VIAGENS

A inserção no mercado de consumo das empresas operadoras de turismo e viagens vem crescendo e se diversificando em grande escala nos últimos anos. O aumento do consumo brasileiro na seara do turismo e viagens se dá ao fato do aumento de ofertas de novas rotas nacionais e internacionais, além de disponibilização da venda de pacotes nacionais e internacionais.

Aponta-se a definição de Turismo, segundo Badaró:

[...] fenômeno social que consiste no deslocamento voluntário e temporário de indivíduos ou grupo de pessoas que, fundamentalmente, por motivos de recreação, descanso, cultura ou saúde, saem de seu local de residência habitual para outro, no qual não exercem nenhuma atividade remunerada, gerando múltiplas inter-relações de importância social, cultural e econômica.<sup>40</sup>

<sup>37</sup> MIRAGEM, Bruno. **Contrato de transporte**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2014. p. 67.

<sup>38</sup> BOLSON, Simone Hegele. **Direito do consumidor e dano moral**. Rio de Janeiro: Forense, 2002. p. 144.

<sup>39</sup> TARTUCE, Flavio; NEVES, Daniel Amorim Assumpção. **Manual de direito do consumidor**. 5. ed. São Paulo: Método, 2015. p. 199.

<sup>40</sup> BADARÓ, Rui Aurélio de Lacerda. **Direito do turismo: história e legislação no Brasil e no exterior**. 2. ed. São Paulo: SENAC, 2006. p. 10-12.

Devido à variedade dos serviços oferecidos, nem sempre as empresas têm o cuidado de informar aos clientes sobre as funções e a responsabilidade de cada setor. Esses esclarecimentos infelizmente, não são demonstrados de forma clara e inequívoca aos clientes no momento da contratação dos serviços.

As operadoras de viagens que fornecem serviços aéreos buscam obter a confiança e credibilidade de seus clientes através de distintas formas publicitárias, seja pela internet, seja em suas lojas ou nas próprias agências de turismo que utilizam para a venda de seus serviços.

Sobre a confiança existente entre o consumidor e o transportador, explana Bruno Miragem:

O contrato de transporte funda-se na confiança. A prestação principal do transportador é deslocar, no espaço, de certa origem a um destino predefinido, pessoa ou coisa. E exige que se coloque, em certos termos, sob o controle do transportador. Ou se ingressa em veículo para ser transportado, ou se entrega a coisa para este fim. Para tanto, ou é o passageiro que confia na capacidade do transportador de transportar, chegando aonde se propõe, assegurando a integridade pessoal e certo padrão de conforto, ou é o dono ou destinatário da coisa, que confiam parte de seu patrimônio, crendo que seja transportado nos termos ajustados.<sup>41</sup>

É possível verificar, por exemplo, a restrição de informações com relação aos serviços e pacotes turísticos fornecidos pelas empresas de turismo nas publicidades apresentadas aos consumidores, principalmente naquelas veiculadas na internet. Ocorre que esse material oferecido aos usuários é carente de informações, ou seja, não são válidos para sanar as dúvidas dos passageiros, que se sentem confusos diante das informações fornecidas. Geralmente é comum haver insuficiência de explicações sobre qual empresa é a verdadeira responsável pelos serviços caso existam problemas em relação aos serviços adquiridos.

Sobre a matéria de publicidade, afirma Claudia Lima Marques:

Em matéria de contrato de turismo, muitas vezes as agências fazem publicidade ou oferecem prospectos de outros fornecedores, como no

---

<sup>41</sup> MIRAGEM, Bruno. **Contrato de transporte**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2014. p. 35.

caso dos pacotes turísticos. Se a oferta é feita pela agência de turismo e a prestação de serviços é executada por outras pessoas, estas são consideradas juridicamente como seus 'auxiliares' no país ou na cidade

para onde o consumidor se deslocou. Nesse sentido, já se decidiu que a omissão na oferta, feita por publicidade impressa, de alguns acréscimos no preço total da viagem tornaria a publicidade enganosa.<sup>42</sup>

Sobre o tema conclui Gladston Mamede:

Mais do que ter um produto ou um serviço que se coloca à disposição do mercado, para o Direito é fundamental que esse produto ou serviço atenda aos consumidores que o contratam nos limites do negócio que foi celebrado entre as partes.<sup>43</sup>

As agências de viagem e as operadoras de turismo responderão solidariamente com o transportador quando o dano decorrer de sua atividade de intermediação, mediante a compra e venda de bilhetes aéreos, pois conforme a determinação legal do Código de Defesa do Consumidor, art. 25: "Havendo mais de um responsável pela causação do dano, todos responderão solidariamente pela reparação prevista nesta e nas seções anteriores".<sup>44</sup> Dessa forma cabe a eles selecionar de forma diligente seus parceiros e o mesmo ocorre com companhias aéreas que utilizam os serviços de empresas parceiras ou pertencentes a mesma aliança global.

Vejamos a clara elucidação de Bruno Miragem a respeito do tema:

As agências de viagem podem ou intermediar, hipótese em que se equiparam a mandatários do consumidor frente a outros fornecedores e serviços; ou organizar, hipótese em que oferecem um 'pacote turístico' e, neste caso são fornecedores diretos do produto ou serviço. Contudo, lembre-se que, em qualquer caso, a regra do artigo 14 do CDC indica a responsabilidade solidária e objetiva da cadeia de fornecedores de serviços, hipótese em que se alinha a agência de viagens. Da mesma forma, responde a agência de viagens por conselhos ou recomendações dadas ao consumidor.<sup>45</sup>

<sup>42</sup> MARQUES, Claudia Lima; BENJAMIN, Antonio Herman V.; MIRAGEM, Bruno. **Comentários ao código de defesa do consumidor**. 4. ed. rev., atual. e ampl. São Paulo: Revista dos tribunais, 2013. p. 615.

<sup>43</sup> MAMEDE, Gladston. **Direito do consumidor no turismo**. São Paulo: Atlas. 2004. p. 87.

<sup>44</sup> Art. 25, § 1º. BRASIL. **Lei n. 8.078, de 11 de setembro de 1990**. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/L8078.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8078.htm)>. Acesso em: 18 jun. 2016.

<sup>45</sup> MIRAGEM, Bruno. **Curso de direito do consumidor**. 5. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2014. p. 478-479.

Nesse sentido, vejamos a distinção entre agências de viagens e operadoras de turismo. O art. 27 da Lei Geral do Turismo assim aponta: “Compreende-se por agência de turismo a pessoa jurídica que exerce a atividade econômica de intermediação remunerada entre fornecedores e consumidores de serviços turísticos, ou os fornece diretamente”.<sup>46</sup> Em se tratando de operadoras de turismo, caracterizam-se pela produção e intermediação de serviços turísticos, sendo dotados de conhecimento especializado sobre turismo que atenda às necessidades do consumidor, como por exemplo: excursões e passeios, assistência e recepção ao turista, execução de roteiros e programações de itinerários, etc.<sup>47</sup>

Assim, por abranger no rol de obrigações a execução de diversas atividades como organização, planejamento e escolha de fornecedores aos consumidores, as agências de viagens responderão solidariamente diante da ocorrência de inadimplemento dos prestadores de serviços cujo contrato tenha sido celebrado por intermédio de pacote de turismo, bem como quando houver defeito na prestação.

Essa situação se verifica amplamente na jurisprudência nos casos de fretamento de aeronave para grupo de passageiros clientes de agência de viagens, que será responsável pelos danos decorrentes de atraso e cancelamento do voo.<sup>48</sup> Diante desses casos ficará resguardada o direito da agência de viagens na ação de regresso contra quem tenha lhe dado causa.

Ao consumidor é garantido o direito à indenização nos casos de atraso no transporte aéreo, uma vez que se caracteriza a quebra do contrato, uma vez que o mesmo é firmado com data e horários exatos para o início e o fim da viagem, portanto, todos os danos daí decorrentes são objetos de reparação de danos pelo fato do serviço, conforme art. 14 do CDC.

---

<sup>46</sup> Art. 27. BRASIL. **Lei n. 11.771, de 17 de setembro de 2008**. Dispõe sobre a Política Nacional de Turismo, define as atribuições do Governo Federal no planejamento, desenvolvimento e estímulo ao setor turístico; revoga a Lei n. 6.505, de 13 de dezembro de 1977, o Decreto-Lei n. 2.294, de 21 de novembro de 1986, e dispositivos da Lei n. 8.181, de 28 de março de 1991; e dá outras providências. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2007-2010/2008/lei/l11771.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2008/lei/l11771.htm)>. Acesso em: 18 jun. 2016.

<sup>47</sup> MIRAGEM, Bruno. **Curso de direito do consumidor**. 5. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2014. p. 479.

<sup>48</sup> Ibid., p. 481.

Ademais, em havendo atraso superior a 4 horas, os passageiros não poderão ficar desamparados, sendo-lhes garantido o direito a receber alimentação durante o tempo de espera, bem como hospedagem para pernoite.

Anote-se o entendimento de Oliveira:

[...] a operadora de turismo indica os hotéis e outros estabelecimentos autônomos para a prestação dos serviços finais aos compradores dos pacotes. Os referidos estabelecimentos podem ser considerados, à luz do Código de Defesa do Consumidor, como fornecedores e representantes autônomos das empresas de turismo, eis que os consumidores, quando adquirem os sobreditos pacotes, têm que se hospedar nos hotéis indicados pela operadora, e não em estabelecimento eleito livremente.<sup>49</sup>

A agência de turismo entendida como fornecedora do pacote turístico deve ser considerada responsável pelos danos causados pela má prestação de quaisquer dos serviços contratados. Sobre este entendimento, explana Cláudia Lima Marques:

[...] a relação contratual do consumidor é com a agência de viagem, podendo exigir desta a qualidade e a adequação da prestação de todos os serviços que adquiriu no pacote turístico contratado, como se os outros fornecedores seus prepostos fossem.<sup>50</sup>

O Código de Defesa do Consumidor prevê a responsabilidade do empresário diante dos seus serviços prestados, ainda que sejam divulgados e fornecidos pelos seus funcionários. Nesse ínterim, vejamos esta disposição legal: “Art. 34. O fornecedor do produto ou serviço é solidariamente responsável pelos atos de seus prepostos ou representantes autônomos”.<sup>51</sup>

Muito embora a doutrina e jurisprudência se posicionem no sentido da responsabilização dos agentes e operadores de turismo, é facilmente constatada a tentativa de exoneração dessa responsabilidade, como bem assevera Tepedino:

<sup>49</sup> OLIVEIRA, Celso Marcelo de. **Teoria geral da responsabilidade civil e de consumo**. São Paulo: IOB Thomson, 2005. p. 812-813.

<sup>50</sup> MARQUES, Cláudia Lima. **Contratos no código de defesa do consumidor**. 2. ed. São Paulo: RT, 1995. v. 1. p. 126-127.

<sup>51</sup> Art. 34. BRASIL. **Lei n. 8.078, de 11 de setembro de 1990**. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/L8078.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8078.htm)>. Acesso em: 18 jun. 2016.

[...] conflitos nesse campo são inúmeros, não sendo infrequente a tentativa do operador de turismo de se exonerar de qualquer responsabilidade, derivada da má prestação ou inexecução dos serviços por ele próprio recomendados – como se o problema fosse sempre de terceiros [...].<sup>52</sup>

Todavia, a solidariedade pelos danos causados é imposta pelo CDC, tornando a responsabilidade indivisível, de modo que o consumidor conseguirá auferir os danos causados, sejam eles materiais ou morais, haja vista tratar-se de contrato de adesão, motivo pelo qual a agência é responsável pela atuação dos outros fornecedores que contratou.

Nessa linha, Luciana Atheniense pontua:

O turista/consumidor lesado não pode ficar à mercê dos interesses de determinados grupos poderosos que, através de projetos e regulamentações internas, buscam esquivar-se de suas responsabilidades perante produtos/serviços que oferecem e prometem aos seus clientes. É inadmissível, portanto, deparar-se com 'normas e projetos' que podem frustrar a expectativa do turista/consumidor em ser ressarcido pelos seus direitos legítimos, ocasionados pela má execução dos serviços/produtos oferecidos e, sobretudo, prometidos pelas Agências de viagem.<sup>53</sup>

Para tanto necessário se faz compreendermos a definição de fornecedor, que vem consolidada no art. 3º do CDC:

Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços.<sup>54</sup>

Diante da definição é possível constatar que o legislador teve a intenção de conferir a maior amplitude possível ao conceito, isto porque as definições de consumidor e de fornecedor são interdependentes. Ou seja, é necessária a

---

<sup>52</sup> TEPEDINO, Gustavo. A responsabilidade civil nos contratos de turismo. **Revista de Direito do Consumidor**, São Paulo, n. 26, abr./jun., 1998. p. 94.

<sup>53</sup> ATHENIENSE, Luciana Rodrigues. **A responsabilidade jurídica das agências de viagem**. Belo horizonte: Del Rey, 2002. p. 144-145.

<sup>54</sup> Art 3. BRASIL. **Lei n. 8.078, de 11 de setembro de 1990**. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/L8078.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8078.htm)>. Acesso em: 18 jun. 2016.

existência de ambas as partes para que se possa estabelecer uma relação de consumo. Não é outro o entendimento de Cláudia Lima Marques:

É por isso que a definição de fornecedor do art. 3 do CDC é tão ampla, para que um maior número de relações possa estar no campo de aplicação do CDC, uma vez que decisiva é mesmo – por mandamento constitucional – a presença de um consumidor.<sup>55</sup>

Assim, fornecedor é qualquer pessoa ou ente despersonalizado que ofereça no mercado de consumo produtos ou serviços através do desempenho de atividade mercantil ou civil de maneira habitual.

No mais, com a expansão do número de usuários da internet, a compra de passagens aéreas pode se dar inclusive através de sites que intermediam a venda de passagens. Para estes casos, é reconhecido o Direito de arrependimento, estabelecido no art. 49 do Código de Defesa do Consumidor e largamente aplicado pela jurisprudência. Conforme o entendimento de Bruno Miragem: “A *ratio* da norma é a proteção do consumidor com relação às técnicas de pressão dos fornecedores para realização do contrato de consumo [...]”.<sup>56</sup>

A presente garantia pode ser exercida em compras realizadas pela internet, dentro do prazo decadencial de 7 (sete) dias, tendo o consumidor, nesse caso, o direito a restituição integral do valor pago, inclusive pagamento de taxas, sendo dispensada a existência de motivação para o cancelamento.

## 2.5 EXCLUDENTES DE RESPONSABILIDADE E O RISCO DA ATIVIDADE - FORTUITO INTERNO E EXTERNO

Este ponto trata especificamente das causas excludentes e impeditivas da verificação do nexo causal, portanto serão analisadas tanto as excludentes previstas expressamente no CDC, quanto aquelas que afastam o elemento qualificador do nexo causal, essencial para a caracterização da responsabilidade civil do fornecedor. Assim, verifica-se, portanto, que o rol das excludentes de

---

<sup>55</sup> BENJAMIN, A. H.; MARQUES, C. L.; BESSA, L. R. **Manual de direito do consumidor**. 2. ed. rev., atual. e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2009. p. 81.

<sup>56</sup> MIRAGEM, Bruno. **Curso de direito do consumidor**. 5. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2014. p. 377.

responsabilidade civil previstas no Código de Defesa do Consumidor é meramente exemplificativo.

O nexo causal é elemento necessário para comprovação da relação do defeito do produto ou da prestação de serviço e o dano dele decorrente. Nesse sentido, as causas mais comuns aventadas pela doutrina a respeito da exclusão do nexo causal são: força maior, caso fortuito, culpa exclusiva da vítima, culpa exclusiva de terceiro, inexistência de defeito, a não colocação do produto ou a não prestação do serviço no mercado de consumo e os riscos de desenvolvimento.<sup>57</sup>

Vejamos a decisão de Katia Elenise Oliveira da Silva a seguir ementada: “A responsabilidade das empresas de transporte aéreo é objetiva (art. 14 do CDC), somente podendo ser elidida por culpa exclusiva da vítima, fato de terceiro desconexo do serviço, caso fortuito ou força maior”.<sup>58</sup>

### 2.5.1 Da Culpa Exclusiva de Terceiro

A responsabilidade do transportador por danos gerados aos seus passageiros não é elidida por fato de terceiro, conforme a jurisprudência do STJ e a Súmula 187 do STF que assim transpõe: “A responsabilidade contratual do transportador, pelo acidente com o passageiro, não é elidida por culpa de terceiro, contra o qual tem ação regressiva”.<sup>59</sup>

Conforme a presente súmula verifica-se que a Corte tem entendimento sólido de que somente o fato de terceiro totalmente desvinculado dos riscos inerentes ao transporte no que tange aos contratos de transporte oneroso é que está apto a afastar a responsabilidade objetiva da empresa transportadora.

---

<sup>57</sup> CABRAL, Marcelo Marques. **Responsabilidade civil por acidente de consumo**: a proteção do consumidor e o direito à reparação por danos. Curitiba: Juruá, 2016. p. 236.

<sup>58</sup> RIO GRANDE DO SUL. Tribunal de Justiça. **Apelação Cível n. 70068865187**. Décima Primeira Câmara Cível. Relatora: Katia Elenise Oliveira da Silva. Julgado em: 27 abr. 2016. Disponível em: <[www.tjrs.jus.br/](http://www.tjrs.jus.br/)>. Acesso em: 18 jun. 2016.

<sup>59</sup> BRASIL. Supremo Tribunal Federal. **Súmula n. 187**. Disponível em: <[http://www.stf.jus.br/portal/cms/verTexto.asp?servico=jurisprudenciaSumula&pagina=sumula\\_101\\_200](http://www.stf.jus.br/portal/cms/verTexto.asp?servico=jurisprudenciaSumula&pagina=sumula_101_200)>. Acesso em: 18 jun. 2016.

Um risco conexo com a atividade do transportador é o acidente. Muitas são as causas que o acarretam. Algumas imputáveis aos prepostos da empresa (excesso de velocidade, imprudência do motorista, desatenção às normas de segurança etc.). Outras decorrem de condutas alheias, em razão do comportamento dos condutores de outros veículos.

Subtrai-se desse entendimento, portanto, que a prestadora de serviços, ou seja, a transportadora, não pode se abster do risco atinente à sua atividade, tendo o dever de suportar os danos que ocasionarem aos seus passageiros, que são considerados consumidores tendo em vista a relação de consumo que se forma perante o contrato de transporte.

Portanto, nessas circunstâncias de prestação de serviços de transporte o terceiro será responsabilizado por culpa concorrente, através de ação de regresso, na proporção de sua participação para a causação do dano.<sup>60</sup>

### **2.5.2 Culpa Exclusiva da Vítima**

Estando comprovada a participação culposa da vítima para o evento danoso, o fornecedor de serviços poderá ser eximido de sua responsabilidade civil, momento em que será verificado o rompimento do vínculo causal. Destarte, o aplicador do direito assim decidirá quando se concluir que o evento danoso foi gerado exclusivamente por culpa da vítima.

Para Roberto Senise Lisboa: “A responsabilidade objetiva do agente é excluída se a vítima agir, positiva ou negativamente, de forma a acarretar o dano, como consequência exclusiva da sua conduta”.<sup>61</sup>

Segundo Cavalieri Filho a culpa exclusiva da vítima é verificada: “[...] quando a sua conduta se erige em causa direta e determinante do evento, de modo a não ser possível apontar qualquer defeito no produto ou no serviço como fato ensejador da sua ocorrência”.<sup>62</sup> Ou seja, a responsabilidade do

---

<sup>60</sup> LISBOA, Roberto Senise. **Responsabilidade civil nas relações de consumo**. 3. ed. São Paulo: Saraiva, 2012. p. 354.

<sup>61</sup> Ibid., p. 349.

<sup>62</sup> CAVALIERI FILHO, Sérgio. **Programa de direito do consumidor**. São Paulo: Atlas, 2008. p. 253.

transportador será afastada quando a única causa que ensejar o acidente de consumo for o comportamento exclusivo do consumidor.

A jurisprudência do Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul assim vem decidindo:

A culpa exclusiva da vítima é capaz de eximir a responsabilidade do fornecedor pelos danos advindos de sua atividade, vez que rompe com o nexos causal entre a sua conduta e os danos reclamados pelo consumidor.<sup>63</sup>

Enquadra-se, nessa hipótese de excludente, o atraso do próprio passageiro ao embarque na aeronave, tratando-se, pois, de situação que enseja o pleno afastamento de responsabilidade civil da empresa aérea transportadora por eventuais danos ocasionados, em decorrência do descumprimento de cláusula contratual por parte da própria vítima.

### 2.5.3 Caso Fortuito e Força Maior

Consideram-se excludentes de responsabilidade do transportador aéreo os casos fortuitos e a força maior, consoante o art. 393 do Código Civil, que estabelece: “O devedor não responde pelos prejuízos resultantes de caso fortuito ou força maior, se expressamente não se houver por eles responsabilizado”.<sup>64</sup> A norma civilista, portanto assim define no art. 393, § único: “O caso fortuito ou de força maior verifica-se no fato necessário, cujo efeito não era possível evitar ou impedir”.<sup>65</sup>

Para Bruno Miragem:

Os conceitos de caso fortuito e força maior associam-se às características de necessidade e inevitabilidade. Não exige, todavia, que seja imprevisível, embora possa resultar, em certas situações, que

---

<sup>63</sup> RIO GRANDE DO SUL. Tribunal de Justiça. **Embargos Infringentes n. 70067192542**. Sexto Grupo de Câmaras Cíveis. Relator: Luiz Roberto Imperatore de Assis Brasil. Julgado em: 26 fev. 2016. Disponível em: <[www.tjrs.jus.br/](http://www.tjrs.jus.br/)>. Acesso em: 18 jun. 2016.

<sup>64</sup> Art. 393. BRASIL. **Lei n. 10.406, de 10 de janeiro de 2002**. Institui o Código Civil. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/2002/l10406.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/l10406.htm)>. Acesso em: 18 jun. 2016.

<sup>65</sup> Art. 393, § único. Ibid.

a imprevisibilidade quanto ao momento exato da ocorrência possa dar causa a sua inevitabilidade.<sup>66</sup>

Ocorre que a matéria do caso fortuito e força maior não é questão pacífica na doutrina jurídica. O Código Civil também não se atentou em distinguir caso fortuito de força maior, cabendo ao aplicador do direito verificar a presença deles no caso concreto, levando-se em consideração as particularidades de cada caso.

Vejamos a definição pelo jurista Paulo de Tarso Sanseverino:

O caso fortuito e a força maior enquadram-se, portanto, como causas de exclusão da responsabilidade civil do fornecedor, embora não previstas expressamente no Código de Defesa do Consumidor. O fundamental é que o acontecimento inevitável ocorra fora da esfera de vigilância do fornecedor, via de regra, após a colocação do produto no mercado, tendo força suficiente para romper a elação de causalidade.<sup>67</sup>

Entretanto, a omissão legislativa ocasiona amplo debate perante a matéria em questão, estando a jurisprudência, no entanto, admitindo o caso fortuito e a força maior como excludentes de responsabilidade do transportador aéreo. Porém, imprescindível se faz a distinção entre o fortuito interno e o fortuito externo, pois apenas o fortuito externo, tem o condão de elidir a responsabilidade do transportador aéreo.

A principal diferença entre caso fortuito interno e externo é no tocante à relação do fato com a atividade desenvolvida pelo prestador de serviços. Assim, ambos são aplicáveis nas relações de consumo, porém o fortuito interno incidirá sobre fato necessário e inevitável ligado diretamente à atividade do agente prestador de serviços, situação na qual o fornecedor não será exonerado de suas responsabilidades<sup>68</sup>. Já o fortuito externo se dá através de fato totalmente alheio à atividade desenvolvida pelo fornecedor, situação na qual a responsabilidade civil do fornecedor será elidida.

Assim, fortuito interno, também denominado como força maior intrínseca, se relaciona diretamente com os riscos da atividade desenvolvida pelo

---

<sup>66</sup> MIRAGEM, Bruno. **Contrato de transporte**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2014. p. 204.

<sup>67</sup> SANSEVERINO, Paulo de Tarso Vieira. **Responsabilidade civil no código do consumidor e a defesa do fornecedor**. 2. ed. São Paulo: Saraiva, 2007. p. 312.

<sup>68</sup> MIRAGEM, Bruno. **Contrato de transporte**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2014. p. 205.

transportador aéreo. Pode-se citar como exemplo o estouro de um pneu do avião, o mal súbito do piloto, a ocorrência de problemas técnicos na aeronave ou em casos de apagão aéreo, pois tratam-se de fatos inerentes ao risco da atividade transporte. Assim, mesmo se tratando de situações inevitáveis e normalmente imprevisíveis, estão ligadas ao negócio explorado pelo prestador de serviços, motivo pelo qual não tem o condão de elidir o dever de indenizar.

O fortuito externo é causa de extinção da relação causal entre a atividade do agente e o dano e se caracteriza também por ser um fato imprevisível e inevitável, porém é estranho a atividade desenvolvida pelo transportador.

À luz da jurisprudência do Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul, vejamos as decisões proferidas:

Considerando a matriz objetiva da responsabilidade a que submetida a transportadora ré - seja por força do art. 734 do Código Civil, seja devido à regra do art. 14, §3º, do CDC -, não há como afastar o dever da demandada de indenizar, porque a tempestade de areia em Dubai, além de não comprovada nos autos, não se qualifica como fortuito externo, tratando-se de contingência previsível e inserta na esfera de riscos inerentes ao negócio. 2- Desbordam da esfera do mero dissabor os fatos da demanda em apreço, na qual não houve apenas a chegada dos autores ao destino final da viagem com 48h (quarenta e oito horas), como também a sua submissão a pernoite sem as suas bagagens, a violação de malas de sua propriedade e a retenção temporária dos seus passaportes, conjuntamente a inspeção pelo aparato policial, por realizarem registros, em fotos e vídeos, do tumulto junto ao balcão de atendimento da companhia aérea ré. Dano moral 'in re ipsa' configurado.<sup>69</sup>

O cancelamento de voo em razão de condições climáticas desfavoráveis para a segurança da malha aérea configura evento de força maior, excludente da responsabilidade da transportadora pelos prejuízos suportados pelos passageiros.<sup>70</sup>

Conforme já referido, a omissão legislativa ocasiona amplo debate perante a matéria em questão. A análise das decisões jurisprudenciais elucida que os Tribunais reconhecem a força maior e o caso fortuito como excludentes de responsabilidade, no entanto a interpretação é muito ampla quando se trata

---

<sup>69</sup> RIO GRANDE DO SUL. Tribunal de Justiça. **Apelação Cível n. 70069160075**. Décima Segunda Câmara Cível. Relator: Umberto Guaspari Sudbrack. Julgado em: 16 jun. 2016. Disponível em: <www.tjrs.jus.br/>. Acesso em: 18 jun. 2016.

<sup>70</sup> RIO GRANDE DO SUL. Tribunal de Justiça. **Apelação Cível n. 70065809980**. Décima Primeira Câmara Cível. Relator: Luiz Roberto Imperatore de Assis Brasil. Julgado em: 24 fev. 2016. Disponível em: <www.tjrs.jus.br/>. Acesso em: 18 jun. 2016.

de inserir o caso concreto como caso fortuito ou força maior. Ou seja, há uma extensa margem interpretativa a luz da temática em questão, que enseja uma análise muito peculiar dos casos apresentados nas demandas judiciais para que seja possível apresentar uma decisão fundada na lei e doutrina jurídica.

#### **2.5.4 Defeito Inexistente**

Como já visto no decorrer do trabalho, o fato gerador da responsabilidade civil do fornecedor é o defeito no serviço prestado. Dessa forma, sempre que não restar caracterizado o defeito, logicamente, não há se falar em responsabilidade do transportador, pois, nessas situações, inviável a verificação da relação de causalidade entre o dano e a atividade do fornecedor.

Sobre o tema, Cavalieri Filho destaca:

O CDC só afasta a responsabilidade do fornecedor quando provar que o defeito inexistente, consoante os arts. 12, §3º e 14, §3º, I. Logo, havendo defeito de concepção, ainda que decorrente de carência de informações científicas à época da concepção, não há se falar em exclusão da responsabilidade do fornecedor. O Código não cogitou do risco do desenvolvimento entre as causas exonerativas da responsabilidade do fornecedor porque este, repita-se, como espécie do gênero defeito de concepção, é defeito e, como tal, fato gerador da responsabilidade do fornecedor.<sup>71</sup>

---

<sup>71</sup> CAVALIERI FILHO, Sérgio. **Programa de direito do consumidor**. São Paulo: Atlas. 2012. p. 309.

### 3 FATOS ESPECÍFICOS DO TRANSPORTE AÉREO NOS CONTRATOS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

#### 3.1 MANUTENÇÃO DE AERONAVES

O direito à vida, à saúde e à segurança são os direitos mais básicos do consumidor, estabelecido pelo CDC art. 6º, I, portanto imperioso destacar que o objetivo principal da manutenção é manter o estado de confiabilidade e segurança, executando manutenções periódicas, correções de falhas reportadas e modificações do projeto. Vejamos a posição de José Nogueira Da Mata Filho:

[...] é por meio da manutenção que a aero navegabilidade é restaurada, quando ocorre uma pane, retornando a aeronave para a condição segura para a qual foi certificada. Quando esta atividade não é bem gerida e/ou executada, cria-se um ambiente propício para desenvolver condições latentes, que podem enfraquecer as defesas inerentes da segurança do sistema e desencadear falhas ativas, conduzindo a ocorrência de acidentes e/ou incidentes aeronáuticos.<sup>72</sup>

Neste sentido, o próprio Superior Tribunal de Justiça (STJ) já se manifestou no sentido de que:

A ocorrência de problemas técnicos não é considerada hipótese de caso fortuito ou de força maior, mas sim fato inerente aos próprios riscos da atividade empresarial de transporte aéreo (fortuito interno), não sendo possível, pois, afastar a responsabilidade da empresa de aviação e, conseqüentemente, o dever de indenizar.<sup>73</sup>

Na mesma esteira decide a jurisprudência atual:

A necessidade de manutenção da aeronave não pode ser considerado fator imprevisível, não tendo o condão de excluir a responsabilidade da companhia, restando assente o dever de indenizar, dada a falha na prestação do serviço.<sup>74</sup>

<sup>72</sup> VILELA, João Alexandre Braga Maciel et al. Manutenção em aeronaves: fator contribuinte para a segurança de aviação. **Revista Conexão SIPAER**, v. 1, n. 2, mar. 2010. Disponível em: <<http://inseer.ibict.br/sipaer/index.php/sipaer/search/advancedResults>>. Acesso em: 13 jun. 2016. p. 89.

<sup>73</sup> BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **AgRg n. Ag 1310356/RJ**. Relator: Min. João Otávio de Noronha. Julgado em: 14 abr. 2011. Disponível em: <[www.stj.jus.br/](http://www.stj.jus.br/)>. Acesso em: 18 jun. 2016.

<sup>74</sup> RIO GRANDE DO SUL. Tribunal de Justiça. **Apelação Cível n. 70069106276**. Décima Segunda Câmara Cível. Relator: Pedro Luiz Pozza. Julgado em: 16 jun. 2016. Disponível em: <[www.tjrs.jus.br/](http://www.tjrs.jus.br/)>. Acesso em: 18 jun. 2016.

Dessa forma, vejamos o entendimento de Luciana Atheniense sobre o tema em questão:

[...] a manutenção não programada da aeronave que leve ao cancelamento ou à interrupção do voo não afasta o dever de indenizar os consumidores, seja em relação à devida assistência por parte da empresa durante o período em que os passageiros estão em solo, aguardando a inesperada reparação da aeronave (informação adequada, fornecimento de alimentação, comunicação e hospedagem, se necessário), como, também, pelos danos morais em virtude da fadiga e cansaço a que foram obrigados a suportar pelo serviço defeituoso prestado pela empresa aérea.<sup>75</sup>

Nestas situações que envolvem cancelamento ou interrupções de voos por problemas mecânicos é comum as empresas aéreas alegarem que a quebra do contrato se deu em virtude de situações inesperadas, como “força maior” e para proteger a segurança dos passageiros.

Vejamos o posicionamento ementado na jurisprudência sobre o tema em questão, nas palavras do relator Luiz Roberto Imperatore de Assis Brasil:

A necessidade de manutenção de aeronave por problemas técnicos, ocasionando o cancelamento do voo, ainda que por motivo de segurança, não possui o condão de afastar o dever de indenizar, já que configura fortuito interno, inerente ao serviço prestado.<sup>76</sup>

É inquestionável que os procedimentos adotados pelas referidas empresas são adequados, já que, obviamente, o piloto não deve prosseguir o trajeto aéreo, quando ciente sobre os sérios problemas mecânicos em sua aeronave, entretanto esta diligência não isenta a responsabilidade daquelas em relação a seus passageiros. A jurisprudência é ampla nesse sentido. Senão vejamos a seguinte posição de Umberto Guaspari Sudbrack:

A falha mecânica na aeronave, a ensejar a necessidade de manutenção não programada (a partir do qual se deram os sucessivos atrasos e contratempos a que submetidos os autores), qualifica-se como fortuito interno, daí porque não se presta, diferentemente do fortuito externo, a exonerar o transportador do dever de promover a justa indenização dos

<sup>75</sup> ATHENIENSE, Luciana. Manutenção de aeronaves e a responsabilidade das companhias aéreas. **Viajando Direito**, 20 mar. 2014. Disponível em: <<http://viajandodireito.com.br/noticias/manutencao-aeronaves-responsabilidade-companhias-aereas/>>. Acesso em: 13 jun. 2016.

<sup>76</sup> RIO GRANDE DO SUL. Tribunal de Justiça. **Apelação Cível n. 70067975888**. Décima Primeira Câmara Cível. Relator: Luiz Roberto Imperatore de Assis Brasil. Julgado em: 25 maio 2016. Disponível em: <[www.tjrs.jus.br/](http://www.tjrs.jus.br/)>. Acesso em: 18 jun. 2016.

danos causados. 2- O atraso ou cancelamento de voo em decorrência da falha da prestação do serviço da transportadora ré enseja a configuração de dano moral, desbordando da esfera do mero dissabor cotidiano.<sup>77</sup>

Nesse sentido, é preciso destacar que a adoção de medidas preventivas de acidentes de consumo, como no caso podemos citar a devida manutenção de aeronaves nas prestações de serviço por transporte aéreo é de extrema importância, pois a segurança do consumidor do serviço deve ser preservada.

Um aspecto muito importante a ser ressaltado é a violação em manutenção de aeronaves, incorretamente chamada de erro de manutenção. Vários acidentes ocorridos na década de 1990 mostram que atos ilícitos em procedimentos de manutenção provocaram ou contribuíram para grande quantidade de acidentes. O uso de peças não certificadas, descumprimento de diretrizes de aero navegabilidade e execução incorreta proposital de práticas de manutenção ou registro de manutenção sem a execução efetiva são as violações mais frequentes.<sup>78</sup>

Portanto, conforme o entendimento doutrinário de Marco Fábio Morsello: “[...] os serviços de manutenção submetem-se à responsabilidade do transportador, ainda que objeto de contratação em segmentação mercadológica com o escopo de redução de custos”.<sup>79</sup>

Em determinadas situações, o acidente de consumo pode acarretar a morte de passageiro durante a execução do serviço, conforme assevera Roberto Senise Lisboa: “A morte decorrente do fornecimento de um produto ou de um serviço acarreta ao explorador da atividade o dever de reparação do prejuízo mediante o pagamento de indenização por danos morais”.<sup>80</sup>

Ainda sobre o tema, conclui Roberto Senise Lisboa:

<sup>77</sup> RIO GRANDE DO SUL. Tribunal de Justiça. **Apelação Cível n. 70068974674**. Décima Segunda Câmara Cível. Relator: Umberto Guaspari Sudbrack. Julgado em: 16 jun. 2016. Disponível em: <[www.tjrs.jus.br/](http://www.tjrs.jus.br/)>. Acesso em: 18 jun. 2016.

<sup>78</sup> VILELA, João Alexandre Braga Maciel et al. Manutenção em aeronaves: fator contribuinte para a segurança de aviação. **Revista Conexão SIPAER**, v. 1, n. 2, mar. 2010. Disponível em: <<http://inseer.ibict.br/sipaer/index.php/sipaer/search/advancedResults>>. Acesso em: 13 jun. 2016. p. 95.

<sup>79</sup> MORSELLO, Marco Fábio. **Responsabilidade civil no transporte aéreo**. São Paulo: Atlas, 2006. p. 146.

<sup>80</sup> LISBOA, Roberto Senise. **Responsabilidade civil nas relações de consumo**. 3. ed. São Paulo: Saraiva, 2012. p. 290.

O consumidor pode ser vitimado de forma fatal por força da aquisição de produtos perigosos ou nocivos a sua vida, responsabilizando-se o fornecedor pela violação do disposto nos arts. 8º a 10 do CDC, o mesmo valendo para a prestação de serviços cuja execução defeituosa ceifou a vida do seu usuário final, como sucede com acidentes fatais decorrentes do exercício da atividade de transporte coletivo.<sup>81</sup>

Assim, é possível afirmar que o fundamento legal da responsabilidade pelo fato do serviço é ofensa a um direito extrapatrimonial do consumidor cumulado ou não com um dano patrimonial.

Marco Fábio Morsello assim dispõe: “Com efeito, a evolução anual média de 5% (cinco por cento) no tráfego aéreo mundial permite divisar colapso do sistema, com atrasos e riscos crescentes”.<sup>82</sup>

Não é outro o entendimento de Geraldo Bezerra de Moura, quando trata da questão. Para tanto, vejamos:

O funcionamento correto de todo o sistema exige do empresário a disposição permanente de ter, em perfeita disponibilidade, uma bem estruturada equipe de homens e uma bem aparelhada frota de máquinas, em renovação constante, de modo a ajustar-se às exigências do comércio. Do contrário, não conseguirá manter um status ótimo de segurança e de desempenho econômico. Resume-se tudo isso na capacidade que a empresa tiver de manter um ritmo de utilização constante de material moderno tecnicamente perfeito e atualizado.<sup>83</sup>

Para finalizar, o direito à vida está consagrado na Constituição Federal de 1988. Portanto, antes de ser um direito básico do Consumidor é um direito fundamental e indisponível e está vinculado juntamente com os demais direitos de proteção à saúde e à segurança consagrados no CDC. Ou seja, a proteção da integridade física e moral do passageiro deve ser assegurada pelos fornecedores de transporte aéreo, não sendo mais admissível que a falta de manutenção nas aeronaves acarrete riscos e demais vicissitudes nas relações de consumo.<sup>84</sup>

<sup>81</sup> LISBOA, Roberto Senise. **Responsabilidade civil nas relações de consumo**. 3. ed. São Paulo: Saraiva, 2012. p. 290.

<sup>82</sup> MORSELLO, Marco Fábio. **Responsabilidade civil no transporte aéreo**. São Paulo: Atlas, 2006. p. 147.

<sup>83</sup> MOURA, Geraldo bezerra de. **Transporte aéreo e responsabilidade civil**. São Paulo: Aduaneira, 1992. p. 38.

<sup>84</sup> MIRAGEM, Bruno. **Curso de direito do consumidor**. 5. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2014. p. 197.

### 3.2 ATRASO E CANCELAMENTOS

Já o atraso ou o cancelamento de voos encontra na jurisprudência coetânea plena guarida para os reclamos de passageiros prejudicados por esta outra forma de inadimplemento do contrato de prestação de serviços de transporte aéreo.

Destarte, Marco Fábio Morsello expõe:

De fato, no mundo globalizado, a circulação econômica da riqueza atrela-se indissolavelmente ao fator tempo, o que, sem dúvida, é sopesado pelo usuário em potencial do transporte, o que resta robustecido pelo constante aperfeiçoamento tecnológico das aeronaves, visando ao incremento da segurança e da celeridade, em conjunto com o fator custo.<sup>85</sup>

Nesse sentido, é notório o entendimento de que o fator tempo tem suma importância nas relações de consumo advindas do transporte aéreo. Assim, os horários previamente estabelecidos no contrato de prestação de serviços devem, outrossim, ser adimplidos de forma a satisfazer a obrigação contratada. Em não havendo o cumprimento da obrigação, é de ser reconhecida hipótese ensejadora de indenização. Portanto, conforme aduz Marco Fábio Mosello: “Patente, pois, o caráter vinculativo dos horários divulgados, ressalvadas as hipóteses de força maior extrínseca, fato da vítima ou de terceiro”.<sup>86</sup>

A jurisprudência é vasta no sentido de condenar a transportadora aérea por atrasos e cancelamentos de voos no Brasil. Sobre o tema vejamos a seguinte decisão do Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul transcrita:

Tendo em vista o regime de responsabilidade objetiva a que submetidos os fornecedores de serviço, sob a égide do CDC (art. 14, §3º), imperativa a responsabilização das rés, no caso concreto, porque não demonstrada qualquer causa excludente do dever de indenizar. Insuficiência de meras alegações sobre a suposta falta de tripulação, que teria dado causa ao atraso do voo dos autores, alegações que, ainda que estivessem respaldadas por elementos de prova, nos autos, não afastariam a responsabilidade das rés, porque se trataria de mero fortuito interno. 3- O retorno dos autores ao destino final da sua viagem,

---

<sup>85</sup> MORSELLO, Marco Fábio. **Responsabilidade civil no transporte aéreo**. São Paulo: Atlas, 2006. p. 172.

<sup>86</sup> Ibid., p. 173.

com atraso de 02 (dois) dias, com a perda de compromissos inerentes a sua atividade profissional, inclusive, enseja a configuração de dano moral '*in re ipsa*', na esteira da jurisprudência iterativa desta Corte.<sup>87</sup>

Ou, ainda, vejamos a jurisprudência do mesmo Tribunal, quando decide: “O atraso ou cancelamento de voo em decorrência da falha da prestação do serviço da transportadora ré enseja a configuração de dano moral, desbordando da esfera do mero dissabor cotidiano”.<sup>88</sup>

No que diz respeito aos atrasos de voo, podemos citar como alguns exemplos de causa: condições meteorológicas, greves de funcionários, desvio de percurso, problemas técnicos na aeronave, etc. Diante de casos como estes recém citados, o Código Brasileiro de aeronáutica estabelece que, com fulcro no seu art. 256, II, que o transportador não se exime da responsabilidade para com o passageiro transportado e estabelece algumas alternativas para amparar o consumidor nesta situação inesperada.

Sobre o tema dispõe assim a doutrina:

Desse modo, na seara do transporte aéreo de passageiros, o limite espacial-temporal de responsabilidade do transportador por atraso abrangerá todos os atos destinados à execução do transporte, incluindo, destarte, operações de embarque e desembarque, nas quais aqueles se encontrem sob o controle do transportador ou de seus prepostos, como também outras operações acessórias, de responsabilidade contratual do transportador, até efetivo desembarque no local de destino pactuado no horário assinalado.<sup>89</sup>

Ao transcorrer o lapso temporal de 4 horas de atraso a empresa aérea tem o dever de realocar o passageiro em outra aeronave, podendo se valer de empresa equivalente para a prestação do serviço, quando realizará o transporte sucessivo previsto no art. 259 do Código Brasileiro de Aeronáutica. A outra opção é a devolução integral da quantia paga sobre o valor do bilhete de passagem.

<sup>87</sup> RIO GRANDE DO SUL. Tribunal de Justiça. **Apelação Cível n. 70068977388**. Décima Segunda Câmara Cível. Relator: Umberto Guaspari Sudbrack. Julgado em: 16 jun. 2016. Disponível em: <www.tjrs.jus.br/>. Acesso em: 18 jun. 2016.

<sup>88</sup> RIO GRANDE DO SUL. Tribunal de Justiça. **Apelação Cível n. 70068974674**. Décima Segunda Câmara Cível. Relator: Umberto Guaspari Sudbrack. Julgado em: 16 jun. 2016. Disponível em: <www.tjrs.jus.br/>. Acesso em: 18 jun. 2016.

<sup>89</sup> MORSELLO, Marco Fábio. **Responsabilidade civil no transporte aéreo**. São Paulo: Atlas, 2006. p. 177.

No entanto, estas demandas de reparação de danos morais e materiais provenientes de falha na prestação de serviços aéreos devem ser analisadas com a devida acuidade pelo Poder Judiciário, pois é com a demonstração dos fatos ocorridos através de elenco das provas apresentadas pelas partes que será julgada a lide e apresentado o quantum indenizatório.<sup>90</sup>

Sobre cancelamento de voos, Marco Fábio Morsello destaca:

Já no que se refere ao cancelamento e voo, é evidente que poderá ensejar atraso em detrimento do usuário para chegada no local de destino, de modo que, inexistindo prova de qualquer eximente ínsita à responsabilidade objetiva, viabilizará, na hipótese, e.g., de compromissos profissionais, efetivo acolhimento de pretensões ressarcitórias.<sup>91</sup>

Nesse sentido expõe Ricardo Alvarenga que: “Fatores adversos decorrentes do clima e dos equipamentos de auxílio à navegação aérea podem ser determinantes de um prolongado atraso ou até do cancelamento de determinados voos”.<sup>92</sup>

### 3.3 EXTRAVIO DE BAGAGEM

Os extravios de bagagem são recorrentes e se intensificam na alta temporada de férias e feriados. Tendo em vista o caráter unitário do contrato, a franquia de bagagem inclusa na passagem integra o contrato de transporte, sendo obrigação da empresa aérea zelar pela bagagem e garantir sua chegada ao destino final do passageiro. O inadimplemento dessa cláusula pelo transportador garante a reparação de danos.

O Código Brasileiro da Aeronáutica determina que “O protesto por avaria será feito dentro do prazo de sete dias a contar do recebimento” (art. 244, § 2º). Após ter conhecimento da avaria da bagagem transportada, cabe à empresa aérea assumir sua responsabilidade objetiva pelos danos impostos ao cliente e

---

<sup>90</sup> ALVARENGA, Ricardo. O direito do consumidor e o transporte aéreo. **Revista Brasileira de Direito Aeroespacial**, n. 77, 1999.

<sup>91</sup> MORSELLO, Marco Fábio. **Responsabilidade civil no transporte aéreo**. São Paulo: Atlas, 2006. p. 176.

<sup>92</sup> ALVARENGA, op. cit., 1999.

procurar, de forma ágil e responsável, providenciar o reparo da mala ou fornecer uma nova, caso demonstre a impossibilidade de conserto.

No caso de haver mais de uma empresa responsável pela execução do serviço, o protesto poderá ser encaminhado a qualquer um deles, em decorrência da solidariedade havida entre os fornecedores.

Além de ressarcir o valor correspondente à bagagem extraviada, caso ela não seja encontrada e devolvida em até 30 dias, a companhia tem o dever de manter o consumidor informado sobre todas as providências que serão tomadas, além de arcar com as despesas que ele tiver enquanto não dispuser de seus pertences.

No tocante aos prazos para reclamar, prevalece a norma do CDC, art. 26, e Bruno Miragem esclarece: “O exercício do prazo não se dá sem que se reconheça, em face das características do dano, a inferência quanto ao fato de ter ou não sido causado durante o transporte”.<sup>93</sup>

A bagagem é responsabilidade da empresa de transporte aéreo e deve ser entregue ao passageiro no momento do desembarque. Qualquer situação diferente importa na responsabilidade da empresa. No Brasil, o Superior Tribunal de Justiça e o Supremo Tribunal Federal têm aplicado severas indenizações a empresas de transporte aéreo, no caso de extravio ou dano à bagagem sobre a natureza jurídica de dano moral.

O valor da indenização deve ser fixado pelo juiz na sentença da forma mais abrangente possível, considerando os danos materiais e também morais, se for o caso. A indenização deve ser na exata medida do dano sofrido pelo consumidor.

Ainda em relação ao transporte de pessoas, Carlos Roberto Gonçalves afirma que “O transporte de bagagem é acessório do contrato de transporte de pessoa”.<sup>94</sup> Posto isto, a empresa aérea obriga-se a transportar as bagagens de seus passageiros no mesmo voo e na mesma data pactuados. A transportadora

---

<sup>93</sup> MIRAGEM, Bruno. **Contrato de transporte**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2014. p. 171.

<sup>94</sup> GONÇALVES, Carlos Roberto. **Responsabilidade civil**. 9. ed. São Paulo: Saraiva, 2005. p. 306.

submete-se também a entregar ao passageiro a nota da bagagem, como forma de provar a existência do contrato.

Nesse íterim, por bagagem são considerados todos os pertences nos quais os passageiros portam, abrangendo tanto a bagagem despachada no compartimento de carga da aeronave, cuja posse é transferida provisoriamente ao transportador, como a bagagem pessoal que vai acompanhada ao passageiro no compartimento superior da aeronave.

Em havendo o despacho de valises, é dever do transportador a emissão de nota de bagagem em duas vias. Na nota deverá constar a data de emissão, bem como o ponto de partida e o destino final, o peso, a quantidade de volumes e o número do bilhete de passagem do passageiro. Para Bruno Miragem: “O sentido da norma é permitir a precaução do transportador em relação ao limite de sua responsabilidade por avaria ou extravio no curso do transporte”.<sup>95</sup>

Tornou-se usual relatarmos situações envolvendo extravio ou furto de bagagens que foram devidamente etiquetadas e transportadas pelas companhias. Além dessas situações, é frequente depararmos com reclamações relacionadas à devolução das malas em condições precárias, com ausência de rodinhas, dano nas alças ou bagagens rasgadas.

Daniel Ustárroz escreve:

[...] considerando que a principal obrigação do transportador é entregar um bem ou uma pessoa no destino previsto, em estado idêntico ao de embarque, a jurisprudência e a doutrina identificaram a existência de uma ‘cláusula de incolumidade’ implícita, que é violada sempre que a pessoa ou o bem sofrem danos no trajeto.<sup>96</sup>

Conforme este entendimento, a chegada de uma mercadoria avariada suscita a responsabilidade da companhia aérea transportadora, diante da obrigação contratual previamente estabelecida entre o fornecedor e o passageiro, bastando somente a demonstração do dano por parte da vítima.

---

<sup>95</sup> MIRAGEM, Bruno. **Contrato de transporte**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2014. p. 170.

<sup>96</sup> USTÁRROZ, Daniel. **Contratos em espécie**. São Paulo: Atlas, 2015. p. 248.

### 3.4 OVERBOOKING

O *overbooking* trata-se de prática ilegal recorrente das companhias servadoras de transporte aéreo, e caracteriza-se pela reserva de assentos em número superior à capacidade da aeronave, sob a justificativa de defesa de interesses econômicos, e que afronta o artigo 37, § 6º da Constituição Federal e o art. 14 do Código de Defesa do Consumidor e art. 734 do Código Civil.

Caracteriza-se, nas palavras de Marco Fábio Morsello: “[...] pela aceitação pelo transportador de reservas para determinado voo em quantidade superior à capacidade da aeronave destinada para tanto”.<sup>97</sup> Ou seja, trata-se da promessa por parte do transportador em realizar o serviço de transporte aéreo quando o número de usuários deste serviço é manifestamente superior à capacidade dos meios destinados à sua realização.

É possível verificar que o passageiro de empresa aérea é considerado consumidor e, portanto, a legislação lhe garante a eficaz e adequada prestação dos serviços como direito básico. Destarte, em se tratando de uma relação de consumo a prática de *overbooking* viola as garantias consubstanciadas no Código de Defesa do Consumidor. Ademais, essa prática viola inclusive a resolução nº 141 da Agência Nacional de Aviação Civil, pois a preterição de embarque resta configurada quando o transportador denega o embarque de passageiro com bilhete ou confirmação de reserva.<sup>98</sup>

Sobre o tema, vejamos o posicionamento de João Batista de Almeida:

O consumidor, usuário dos serviços de transportes aéreos, não raro tem sérios problemas com o *overbooking*: apesar de possuir bilhete aéreo comprado com antecedência, não consegue viajar simplesmente porque a empresa vendeu mais passagens do que o número de poltronas da aeronave. A alegação é sempre de que muitos passageiros desistem de viajar, sem comunicação (no show), o que lhe causa prejuízo. Obviamente, quem não consegue viajar, por esse motivo, faz jus a ser

---

<sup>97</sup> MORSELLO, Marco Fábio. **Responsabilidade civil no transporte aéreo**. São Paulo: Atlas, 2006. p. 181.

<sup>98</sup> Art. 10. AGÊNCIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL (ANAC). **Resolução nº 141, de 9 de março de 2010**. Dispõe sobre as Condições Gerais de Transporte aplicáveis aos atrasos e cancelamentos de voos e às hipóteses de preterição de passageiros e dá outras providências. Disponível em: <<http://www2.anac.gov.br/biblioteca/resolucao/2010/ra2010-0141.pdf>>. Acesso em: 18 jun. 2016.

acomodado em outra aeronave, compensação financeira e dano moral, mas está sempre sujeito a transtorno e humilhação, e, quase sempre, a recorrer à via judicial.<sup>99</sup>

A Agência Nacional de Aviação Civil estabelece normas que regulamentam a prática do overbooking e, inclusive, determina algumas obrigações para as empresas aéreas que utilizam esta prática.

A resolução 141 da ANAC determina, para o caso de *overbooking*, que a empresa ofereça as seguintes alternativas ao passageiro: reacomodação em voo próprio ou de outra companhia, ou voo a ser realizado em data e horário de conveniência do passageiro; reembolso integral, assegurado o retorno ao aeroporto de origem, em caso de interrupção, ou devolução integral do valor pago pelo trecho não utilizado, se o deslocamento já realizado for útil ao passageiro e, por fim, a realização do serviço por outra modalidade de transporte.<sup>100</sup> Ou seja, se a empresa de transporte aéreo não puder embarcar o passageiro com reserva confirmada, deverá oferecer-lhe outro horário para voo destinado ao mesmo destino, podendo utilizar serviços de outra companhia aérea, ou, reembolsar-lhe o valor despendido com a compra do bilhete.<sup>101</sup>

Não é outro o entendimento adotado na jurisprudência dos Tribunais, vejamos a decisão do relator Guinther Spode:

O descumprimento do contrato de transporte ou falha na prestação do serviço contratado dá ensejo ao dever de indenizar o dano moral causado ao passageiro. Responsabilidade objetiva do transportador. Art. 14 do Código de Defesa do Consumidor. O impedimento do embarque em voo contratado em razão da comercialização de passagens aéreas em quantidade superior ao número de assentos existentes na aeronave configura prática abusiva de *overbooking*, dando ensejo ao direito indenizatório.<sup>102</sup>

<sup>99</sup> ALMEIDA, João Batista. **A proteção jurídica do consumidor**. 7. ed. São Paulo: Saraiva, 2009. p. 327.

<sup>100</sup> Art. 3º. AGÊNCIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL (ANAC). **Resolução nº 141, de 9 de março de 2010**. Dispõe sobre as Condições Gerais de Transporte aplicáveis aos atrasos e cancelamentos de voos e às hipóteses de preterição de passageiros e dá outras providências. Disponível em: <<http://www2.anac.gov.br/biblioteca/resolucao/2010/ra2010-0141.pdf>>. Acesso em: 18 jun. 2016.

<sup>101</sup> ALVARENGA, Ricardo. O direito do consumidor e o transporte aéreo. **Revista Brasileira de Direito Aeroespacial**, n. 77, 1999.

<sup>102</sup> RIO GRANDE DO SUL. Tribunal de Justiça. **Apelação Cível n. 70063339154**. Décima Segunda Câmara Cível. Relator: Guinther Spode. Julgado em: 27 ago. 2015. Disponível em: <[www.tjrs.jus.br/](http://www.tjrs.jus.br/)>. Acesso em: 18 jun. 2016.

A empresa também ficará responsável por prestar assistência material para o passageiro, garantindo-lhe a satisfação de suas necessidades mais urgentes, de forma gratuita e proporcional ao tempo de espera, devendo arcar com alimentação, hospedagem, meios de comunicação e traslado entre o hotel e aeroporto no momento do embarque.<sup>103</sup>

Helio de Castro Farias explana:

É inquestionável que o problema do 'overbooking' sempre teve conotação econômica e o exame das práticas atuais indicam estar esse entendimento correto. A implementação do 'overbooking' não decorre apenas do 'no-show' mas principalmente da prática adotada pela maioria dos transportadores para obter melhor resultado econômico, pela qual o passageiro que pagou a tarifa integral pretere o de tarifa reduzida. Programas de computador foram desenvolvidos para a obtenção desse desiderato, selecionando os passageiros para serem acomodados no voo; essa situação deve permanecer enquanto perdurar as tarifas diferenciadas na mesma classe, mesmo sendo encontrada solução para evitar ou reduzir o 'no-show' de tarifa integral. O mais importante é otimizar o lucro.<sup>104</sup>

O termo "no show", é atribuído àquele usuário do serviço que possui uma reserva gerada e confirmada, mas que, no entanto, não se apresenta para o embarque no momento previamente estabelecido no bilhete aéreo. Pode se dar de modo voluntário ou involuntário. A primeira situação se originaria quando do não comparecimento do passageiro ao embarque por sua simples vontade. A segunda hipótese dá-se quando o passageiro deixa de comparecer por motivo alheio a sua vontade, inclusive, decorrente de atraso em conexões geradas pelas próprias transportadoras aéreas.

Frisa-se que a extensão exacerbada de filas e/ou a lentidão demasiada para o embarque não exonera o transportador de suas obrigações com o passageiro pontual detentor de bilhete confirmado.

Portanto, o passageiro tem o dever de se apresentar para o *check in* dentro do período de antecedência mínima de 30 minutos para voos nacionais e

<sup>103</sup> Art. 14, § 1. AGÊNCIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL (ANAC). **Resolução nº 141, de 9 de março de 2010**. Dispõe sobre as Condições Gerais de Transporte aplicáveis aos atrasos e cancelamentos de voos e às hipóteses de preterição de passageiros e dá outras providências. Disponível em: <<http://www2.anac.gov.br/biblioteca/resolucao/2010/ra2010-0141.pdf>>. Acesso em: 18 jun. 2016.

<sup>104</sup> FARIAS, Helio de Castro. No-show versus overbooking. **Revista Brasileira de Direito Aeronáutico e Espacial**, n. 96, dez. 2014.

60 minutos para voos internacionais, cabendo ao fornecedor de serviços organizar adequadamente as filas e a lentidão do seu serviço de modo a não causar danos aos seus usuários pontuais.<sup>105</sup>

Para Marco Fábio Morsello:

Tendo em vista, o entanto, a realidade cotidiana de subsistência do overbooking, que, atualmente, se desdobra em efetivo *overselling*, é evidente que o caráter determinante dos horários de voo fixados, mormente tendo em vista a celeridade, que é ínsita ao transporte em análise, permite concluir que o não-implemento do embarque na forma contratada caracteriza inadimplemento absoluto do transportador.<sup>106</sup>

Assim, em se tratando de inexecução contratual absoluta, cabível a responsabilidade do fornecedor pelos danos ocasionados aos usuários do seu transporte, sem prejuízo da aplicação de responsabilidade objetiva e solidária, tendo em vista caracterizada a relação de consumo entre as partes.

### 3.5 CODE-SHARING

O *code-sharing* é uma modalidade de colaboração interempresarial no transporte aéreo que tem aumentado progressivamente sua importância, diante da globalização econômica e a existente realidade competitiva do mercado de consumo, que se mostra cada dia mais acirrada.<sup>107</sup>

Com a crise petrolífera, em 1970, vislumbrou-se, a imediata necessidade de redução de custos, o que estimulou a prática entre as companhias aéreas de concretizar acordos destinados ao compartilhamento de aeronaves, divisão de custos e receitas, de forma a racionalizar os serviços prestados.<sup>108</sup>

Já nos anos 1980 e 1990, com a desregulamentação mercadológica, essa racionalização dos serviços cresceu de forma desgovernada, de forma que ensejou-se a criação de aliança estratégicas, com o intuito de o compartilhamento de aeronaves e milhagens aéreas. Esse sistema propiciou a

---

<sup>105</sup> MORSELLO, Marco Fábio. **Responsabilidade civil no transporte aéreo**. São Paulo: Atlas, 2006. p. 189.

<sup>106</sup> Ibid., p. 184.

<sup>107</sup> Ibid., p. 249.

<sup>108</sup> Id. O code-sharing: aspectos controvertidos e considerações propositivas. **Revista Brasileira de Direito Aeronáutico e Espacial**, n. 95, p. 31-36, dez. 2012. p. 31.

integração de rotas aéreas, permitindo uma maior oferta aos consumidores do mercado de aviação sem que houvesse um aumento no custo.<sup>109</sup>

Sobre a matéria em foco, vejamos o posicionamento na doutrina de Marco Fábio Morsello:

As alianças empresariais entre transportadores aéreos, com múltiplas e crescentes variações, visando à redução de custos e ao aumento das margens de lucro em ramo assaz competitivo, deverão compatibilizar-se com o princípio de proteção à parte mais fraca nas relações contratuais, com o importante implemento, perante o usuário do transporte dos deveres anexos ou laterais de ampla informação e esclarecimentos – ínsitos à boa-fé objetiva – desde a fase pré-contratual.<sup>110</sup>

E continua:

Estas alianças globais entre companhias aéreas representaram significativa ampliação da malha aérea reduzindo os custos do operador que através da prática do compartilhamento aumenta de forma substancial a quantidade de bilhetes expostos a venda, atendendo a um novo público, sem significativo incremento de sua frota, tribulação ou pessoal de terra.<sup>111</sup>

Na seara da responsabilidade civil, sustentamos a responsabilidade do operador da aeronave (transportador de fato), sem prejuízo da responsabilidade contratual daquele com quem o usuário pactuou o transporte, originalmente.

Sobre o tema, a posição jurisprudencial do Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul:

Em se tratando de prestação de serviço compartilhada, todos os fornecedores são responsáveis solidariamente pelos danos causados ao consumidor, conforme se extrai das regras dos arts. 7º, parágrafo único, e 25, § 1º, do CDC. Legitimidade passiva da primeira ré reconhecida, diante do fato de que comercializou os bilhetes adquiridos pela autora mediante sistema de venda de passagens chamado 'codeshare', em parceria com a segunda ré. Falha na prestação do serviço de transporte evidenciada, pois houve atraso injustificado de voo, que acarretou perda de conexão, além da falta de informações e assistência à passageira e danificação de sua bagagem. Transtornos ocasionados tanto na viagem de ida a Costa Rica quanto na de retorno ao Brasil. Dever de reparação reconhecido. Danos materiais comprovados e que decorrem

<sup>109</sup> MORSELLO, Marco Fábio. O code-sharing: aspectos controvertidos e considerações propositivas. **Revista Brasileira de Direito Aeronáutico e Espacial**, n. 95, p. 31-36, dez. 2012. p. 36.

<sup>110</sup> Ibid., p. 36.

<sup>111</sup> PEDRO, Fábio Anderson de Freitas. **Responsabilidade civil no transporte aéreo internacional**. São Paulo: Bianchi, 2012. p. 32.

diretamente da falha na prestação do serviço de transporte que devem ser indenizados. Danos morais que independem da prova do efetivo prejuízo, pois já trazem em si estigma de lesão. Quantum indenizatório mantido em R\$ 10.000,00, eis que cumpre as funções compensatória, punitiva e pedagógica esperadas da condenação.<sup>112</sup>

No que concerne ao *code-sharing*, portanto, é possível afirmar que se trata de um acordo celebrado entre dois ou mais transportadores cujo objeto é a venda de assentos em um voo, que é realizado por um parceiro operacional, através da utilização de seu próprio código identificador, geralmente caracterizado por duas ou três letras alfabéticas. Perfaz-se o *code-sharing*, portanto, com o compartilhamento do voo, por meio de uma cláusula fixada no acordo estabelecido entre empresas aéreas.

Neste escopo, vejamos a explicação da doutrina jurídica:

Os acordos de *code-sharing* poderão denotar, outrossim, caráter recíproco, ou seja, as companhias participantes inserem seus códigos em voos em conexão operados pelo parceiro, o que se operacionalizará por meio da inserção do código de identificação (e mesmo número de voo) para ambos voos, de modo que o *code-sharing partner* ficará apto a comercializar e vender ambos os voos, como se a conexão fosse do mesmo transportador (online), ao invés de se escudar em conexão entre transportadores diversos.<sup>113</sup>

Quanto a responsabilidade civil, tem-se que existe responsabilidade solidária entre as duas empresas aéreas, a transportadora de fato e a transportadora com a qual realizou-se o contrato de prestação de serviços. Nesse aspecto, importante ressaltar a necessidade de diálogo entre a prestadora e o consumidor, considerando que, na maioria dos casos, a transportadora é omissa sobre a prática do *code-sharing*, e o passageiro fica à mercê das condições impostas pela empresa, ante a falta de informação e esclarecimentos.

Por via de consequência, o passageiro sujeita-se a:

---

<sup>112</sup> RIO GRANDE DO SUL. Tribunal de Justiça. **Apelação Cível n. 70061748232**. Décima Primeira Câmara Cível. Relator: Luiz Roberto Imperatore de Assis Brasil. Julgado em: 11 fev. 2015. Disponível em: <www.tjrs.jus.br/>. Acesso em: 18 jun. 2016.

<sup>113</sup> MORSELLO, Marco Fábio. **Responsabilidade civil no transporte aéreo**. São Paulo: Atlas, 2006. p. 249.

[...] ampla possibilidade de contratação de determinado transportador com a consecução de transporte por outro não escolhido, o que poderá dar margem à sensação de imposição de aceitação de serviço inferior àquele contratado.<sup>114</sup>

Por fim, essa questão é de suma importância, visto que a escolha da empresa aérea pelo passageiro se dá diante da relação de confiança, não sendo ato meramente casual, portanto, faz-se necessária a ampla informação ao usuário do serviço sobre as cláusulas do contrato estabelecido.

### 3.6 BREVE RELATO SOBRE O DIÁLOGO DAS FONTES DIANTE DO EXISTENTE CONFLITO DE NORMAS

O transporte aéreo é regulamentado no Brasil através do Código de defesa do Consumidor, juntamente com o Código Civil e pelo Código Brasileiro de Aeronáutica, (lei 7.565/86).

No mais, nos contratos de transporte aéreos configurados como relação de consumo, a jurisprudência brasileira é pacificada no sentido de afastar a aplicação da Convenção de Varsóvia de 1929.

Com relação a incidência do Código de Defesa do Consumidor nas relações de consumo, Bruno Miragem explica:

Com relação à aplicação ou não das convenções internacionais incorporadas no direito brasileiro, em especial as relativas à responsabilidade do transportador aéreo, conclui majoritária doutrina, pela prevalência das normas do Código de Defesa do Consumidor e do Código Civil quando em antinomia com as normas da Convenção de Varsóvia e seus protocolos posteriores.<sup>115</sup>

Caracteriza-se o entendimento de que o Código de Defesa do Consumidor é norma de caráter geral, enquanto a Convenção de Varsóvia e o Código Brasileiro de Aeronáutica são normas de cunho especial. Ou seja, caracterizada a relação de consumo, a norma mais adequada a instruir o negócio jurídico é o atual Código de Defesa do Consumidor.

---

<sup>114</sup> MORSELLO, Marco Fábio. **Responsabilidade civil no transporte aéreo**. São Paulo: Atlas, 2006. p. 252.

<sup>115</sup> MIRAGEM, Bruno. **Contrato de transporte**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2014. p. 172.

Assim sendo, há que se mencionar inclusive que referente à reparação de danos a passageiros e extravio de bagagens, as normas consumeristas prevalecem sobre o Código Brasileiro de Aeronáutica, conforme art. 246 do CBA.<sup>116</sup>

No mais, o CDC afasta a aplicação da Convenção de Varsóvia e do Código Brasileiro de Aeronáutica nos casos de antinomia, por se tratar o CDC de norma mais nova. Sobre o tema em discussão Antônio Herman V. Benjamin, assim escreve:

A convenção, o Código Brasileiro de Aeronáutica e o Código de Defesa do Consumidor convivem de maneira harmoniosa, permanecendo aqueles dois primeiros documentos plenamente em vigor, exceto em relação a alguns de seus dispositivos, onde o conflito é evidente. Isso quer dizer que o Código de Defesa do Consumidor não revogou a integralidade da Convenção e do Código Brasileiro de Aeronáutica, a não ser onde patente a antinomia.<sup>117</sup>

Assim, somente as relações não abrangidas pelo Código de Defesa do Consumidor é que serão regidas pela Convenção de Varsóvia, pelo Código Brasileiro de Aeronáutica e/ou pelo Código Civil vigente.

Dessa forma, é necessária a verificação de uma relação Jurídica de Consumo para a aplicação do Código de Defesa do Consumidor, ou seja, uma relação que pressupõe a existência de um lado do consumidor e do outro do fornecedor, tendo por objeto a aquisição de um produto ou a prestação de um serviço.

Vejamos o posicionamento de Antônio Herman V. Benjamin a respeito do tema em questão:

A convenção de Varsóvia e o Código Brasileiro de Aeronáutica não cuidam do controle das práticas (overbooking, por exemplo) e cláusulas abusivas, da publicidade enganosa e abusiva, e da cobrança de dívidas, inexistindo, portanto, antinomia entre aqueles e o Código de Defesa do Consumidor. Aplica-se, pois, este em todas as hipóteses em que tais patologias se manifestem no transporte aéreo.<sup>118</sup>

---

<sup>116</sup> MIRAGEM, Bruno. **Curso de direito do consumidor**. 5. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2014. p. 476-477.

<sup>117</sup> BENJAMIN, Herman. O transporte aéreo e o CDC. **Revista de Direito do Consumidor**, v. 100, p. 31-37, 2015. p. 31.

<sup>118</sup> *Ibid.*, p. 37.

Sobre o presente ponto, analisamos a conclusão de Antônio Herman V. Benjamin:

Em conclusão, podemos dizer que, o que tange à limitação da responsabilidade civil, tanto a Convenção, como o Código Brasileiro de Aeronáutica padecem de doença incurável, posto que de fundo constitucional. O resultado é que, havendo relação jurídica de consumo, o Código de Defesa do Consumidor aplica-se, inteiramente, ao transporte aéreo, doméstico ou internacional, na medida em que, tacitamente (por incompatibilidade), revogou ele os privilégios estatutários da indústria, principalmente quando garante, como direito básico do consumidor 'a efetiva prevenção e reparação dos danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos'.<sup>119</sup>

Isso se vale também pelo fato de que o Código de Defesa do Consumidor é norma de ordem pública e tem forte raiz constitucional, uma vez que surgiu através da determinação expressa do Art. 5, inc. XXXII, da Constituição Federal, sendo a proteção do consumidor um princípio da ordem econômica, portanto preponderante sobre outras regras jurídicas.<sup>120</sup>

---

<sup>119</sup> BENJAMIN, Herman. O transporte aéreo e o CDC. **Revista de Direito do Consumidor**, v. 100, p. 31-37, 2015. p. 33.

<sup>120</sup> *Ibid.*, p. 35.

#### **4 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

A presente pesquisa teve como finalidade principal demonstrar os direitos garantidos pela legislação brasileira, fundamentalmente o Código de Defesa do Consumidor, aos passageiros que utilizam o serviço de transporte aéreo.

Como visto, o Código de proteção do consumidor é a legislação mais apropriada para regular as situações decorrentes de acidentes de consumo na seara do transporte aéreo brasileiro, que é representado pela teoria do risco criado. Ou seja, caracterizada a relação de consumo, a norma mais adequada a instruir o negócio jurídico é o atual Código de Defesa do Consumidor.

Diante do exposto, verificou-se que cabe aos consumidores que tiverem problemas decorrentes da má qualidade da prestação desses serviços exigir, alternativamente e à sua escolha, a reexecução dos serviços, a restituição imediata da quantia paga ou o abatimento proporcional do preço, podendo ainda pleitear a indenização judicial pelos danos extrapatrimoniais como também pelos danos materiais sofridos, referente aos gastos com alimentação, hospedagem, transporte, entre outros.

No mais, atentou-se ainda para as situações advindas da relação entre consumidores e agências de viagens e operadoras turísticas, onde foram analisadas decisões judiciais que comprovam o entendimento da correta aplicação do Código de Defesa do Consumidor nos casos concretos, verificada a solidariedade existente entre essas e as transportadoras aéreas.

Nesse contexto, foi salientada a necessidade de reflexão dessas empresas sobre suas condutas, muitas vezes prejudiciais ao consumidor, principalmente nos casos de utilização de publicidade indevida e o dever de informação.

No mais, constatou-se que é garantido o direito à indenização aos passageiros nos casos de cancelamento e atrasos de voos, pois o contrato firmado possui data e horários exatos para o início e o fim da viagem, logo, todos os danos daí decorrentes são objetos de reparação de danos. a prova do dano

moral questionado se dá com a demonstração do fato danoso, geralmente dotado de amplos aborrecimentos, desconfortos e transtornos.

Foi possível compreender, de acordo com a exposição de Simone Helege Bonson, que:

O estudo do dano moral ao consumidor, então, nada mais é do que o reconhecimento de que a pessoa é algo mais que o mero *homo economicus*, que ela é um ser moral e espiritual, necessitando de amparo jurídico, quando atingida por maus fornecedores de produtos e serviços.<sup>121</sup>

Tratou-se do acidente de consumo e concluiu-se que este possui uma relação direta com o dano extrapatrimonial ou moral, já o vício do serviço se limita ao prejuízo decorrente da inadequação da função econômica legitimamente esperada pelo consumidor.

No mundo contemporâneo, constantemente os direitos de personalidade dos consumidores são tocados, portanto mister se faz a aplicação da proteção do consumidor no dia a dia pelos operadores jurídicos e, de igual forma, cabe à sociedade de consumo exigir seus direitos, observado o prazo prescricional quinquenal para ação de reparação de danos por acidente de consumo, atentando que a contagem se inicia a partir da ciência do dano

Verificou-se um crescimento desenfreado no número de violações aos direitos nas relações de consumo, e para tanto, a sociedade necessita de uma indenização justa e adequada, que atenda aos critérios jurídicos essenciais para a sua caracterização como a gravidade do dano, a capacidade econômica do agente e as condições pessoais do consumidor. Dessa forma, o valor indenizatório deve ser arbitrado como forma de coibir novas práticas abusivas por parte dos fornecedores de serviços, essencialmente, os de transporte aéreo de passageiros.

Destarte, o serviço de transporte aéreo é fundado na responsabilidade objetiva, independente de existência de culpa por parte do prestador de serviço, com fulcro na legislação consumerista. Portanto, a empresa aérea prestadora é

---

<sup>121</sup> BOLSON, Simone Hegele. **Direito do consumidor e dano moral**. Rio de Janeiro: Forense, 2002. p. 2.

compelida a reparar os danos causados ao seu consumidor diante da relação de consumo que se forma, mesmo que isenta de culpa. Não obstante, é necessário que o dano seja decorrente da violação do dever de segurança e qualidade no transporte, sendo necessária a comprovação do nexo de causalidade existente.

A empresa aérea é responsável por prestar assistência material para o passageiro diante da inexecução das cláusulas do contrato firmado. Dessa forma, é sua obrigação garantir a satisfação das necessidades mais urgentes de seus clientes e a reparação de danos extrapatrimoniais nos eventos específicos do transporte aéreo, como podemos citar: a ocorrência de overbooking, extravio de bagagens, atraso e cancelamento de voos decorrentes de manutenção inadequada da aeronave, etc.

Verificou-se também a existência de excludentes de responsabilidade das prestadoras de serviços em situações como no caso fortuito, que apresenta o elemento necessário da imprevisibilidade, a culpa exclusiva da vítima, a culpa de terceiro e a inexistência de defeito na prestação de serviços.

Portanto, visa-se a efetiva proteção do consumidor vulnerável nas relações entre passageiros e empresas aéreas no âmbito contratual, incluindo, assim, àqueles equiparados à consumidores.

O direito do consumidor, no Brasil, tem fundamento previsto na carta constitucional, sendo um direito fundamental no que se refere à proteção do consumidor.

No entanto as companhias aéreas responsáveis pela prestação dos serviços aéreos não estão devidamente aparelhadas para equacionar os problemas advindos dessa atividade. Nesse sentido é de responsabilidade do prestador de serviços realizar o transporte de seus passageiros com conforto e presteza, dentro do padrão contratado quanto à prestação de serviços de transporte aéreo.

Por fim, como forma de reduzir os danos gerados aos passageiros que utilizam este serviço é necessário que haja uma transformação no gerenciamento da prestação dos serviços de transporte aéreo, principalmente

sob o aspecto de garantir a segurança de seus passageiros, reduzindo os danos causados. Dessa forma, elas devem garantir a qualidade e a melhoria no atendimento ao consumidor, respeitando os direitos básicos que o Código de Direito do Consumidor lhes garantem.

## REFERÊNCIAS

AGÊNCIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL (ANAC). **Resolução nº 141, de 9 de março de 2010**. Dispõe sobre as Condições Gerais de Transporte aplicáveis aos atrasos e cancelamentos de voos e às hipóteses de preterição de passageiros e dá outras providências. Disponível em: <<http://www2.anac.gov.br/biblioteca/resolucao/2010/ra2010-0141.pdf>>. Acesso em: 18 jun. 2016.

ALMEIDA, João Batista de. **Manual de direito do consumidor**. 6. ed. São Paulo: Saraiva, 2015.

\_\_\_\_\_. **A proteção jurídica do consumidor**. 7. ed. São Paulo: Saraiva, 2009.

ALVARENGA, Ricardo. O direito do consumidor e o transporte aéreo. **Revista Brasileira de Direito Aeroespacial**, n. 77, 1999.

ATHENIENSE, Luciana Rodrigues. **A responsabilidade jurídica das agências de viagem**. Belo horizonte: Del Rey, 2002.

\_\_\_\_\_. Manutenção de aeronaves e a responsabilidade das companhias aéreas. **Viajando Direito**, 20 mar. 2014. Disponível em: <<http://viajandodireito.com.br/noticias/manutencao-aeronaves-responsabilidade-companhias-aereas/>>. Acesso em: 13 jun. 2016.

BADARÓ, Rui Aurélio de Lacerda. **Direito do turismo: história e legislação no Brasil e no exterior**. 2. ed. São Paulo: SENAC, 2006.

BENJAMIN, A. H.; MARQUES, C. L.; BESSA, L. R. **Manual de direito do consumidor**. 2. ed. rev., atual. e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2009.

\_\_\_\_\_; \_\_\_\_\_. **Manual de direito do consumidor**. 5. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2013.

\_\_\_\_\_. O transporte aéreo e o CDC. **Revista de Direito do Consumidor**, v. 100, p. 31-37, 2015.

BOLSON, Simone Hegele. **Direito do consumidor e dano moral**. Rio de Janeiro: Forense, 2002.

BRASIL. **Lei n. 10.406, de 10 de janeiro de 2002**. Institui o Código Civil. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/2002/110406.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/110406.htm)>. Acesso em: 18 jun. 2016.

BRASIL. **Lei n. 11.771, de 17 de setembro de 2008**. Dispõe sobre a Política Nacional de Turismo, define as atribuições do Governo Federal no planejamento, desenvolvimento e estímulo ao setor turístico; revoga a Lei n. 6.505, de 13 de dezembro de 1977, o Decreto-Lei n. 2.294, de 21 de novembro de 1986, e dispositivos da Lei n. 8.181, de 28 de março de 1991; e dá outras providências. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2007-2010/2008/lei/l11771.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2008/lei/l11771.htm)>. Acesso em: 18 jun. 2016.

\_\_\_\_\_. **Lei n. 8.078, de 11 de setembro de 1990**. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/L8078.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8078.htm)>. Acesso em: 18 jun. 2016.

\_\_\_\_\_. Superior Tribunal de Justiça. **AgRg n. Ag 1310356/RJ**. Relator: Min. João Otávio de Noronha. Julgado em: 14 abr. 2011. Disponível em: <[www.stj.jus.br/](http://www.stj.jus.br/)>. Acesso em: 18 jun. 2016.

\_\_\_\_\_. Supremo Tribunal Federal. **Súmula n. 187**. Disponível em: <[http://www.stf.jus.br/portal/cms/verTexto.asp?servico=jurisprudenciaSumula&pagina=sumula\\_101\\_200](http://www.stf.jus.br/portal/cms/verTexto.asp?servico=jurisprudenciaSumula&pagina=sumula_101_200)>. Acesso em: 18 jun. 2016.

CABRAL, Marcelo Marques. **Responsabilidade civil por acidente de consumo: a proteção do consumidor e o direito à reparação por danos**. Curitiba: Juruá, 2016.

CAVALIERI FILHO, Sérgio. **Programa de direito do consumidor**. São Paulo: Atlas, 2012.

\_\_\_\_\_. **Programa de direito do consumidor**. São Paulo: Atlas, 2008.

DINIZ, Maria Helena. **Curso de direito civil**. São Paulo: Saraiva, 2012. v. 7.

FACCHINI NETO, Eugênio. Da responsabilidade civil no novo código. **Revista TST**, Brasília, v. 76, n. 1, jan./mar. 2010. Disponível em: <<http://www.tst.jus.br/documents/1295387/1312889/1.+Da+responsabilidade+civil+no+novo+código>>. Acesso em: 18 jun. 2016.

FARIAS, Helio de Castro. No-show versus overbooking. **Revista Brasileira de Direito Aeronáutico e Espacial**, n. 96, dez. 2014.

FREITAS, Paulo Henrique de Souza. **Responsabilidade civil no direito aeronáutico**. São Paulo: Juarez de Oliveira, 2003.

GONÇALVES, Carlos Roberto. **Responsabilidade civil**. 9. ed. São Paulo: Saraiva, 2005.

GUIMARÃES, Paulo Jorge Scartezini. **Dos contratos de hospedagem, de transporte de passageiros e de turismo**. São Paulo: Saraiva, 2007.

KLAUSNER, Eduardo Antônio. **Direitos do consumidor no Mercosul e na união europeia**. Curitiba: Juruá, 2006.

LISBOA, Roberto Senise. **Responsabilidade civil nas relações de consumo**. 3. ed. São Paulo: Saraiva, 2012.

MAMEDE, Gladston. **Direito do consumidor no turismo**. São Paulo: Atlas, 2004.

MARQUES, Claudia Lima. **Contratos no código de defesa do consumidor**. 2. ed. São Paulo: RT, 1995. v. 1.

\_\_\_\_\_; BENJAMIN, Antonio Herman V.; MIRAGEM, Bruno. **Comentários ao código de defesa do consumidor**. 4. ed. rev., atual. e ampl. São Paulo: Revista dos tribunais, 2013.

MIRAGEM, Bruno. **Contrato de transporte**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2014.

\_\_\_\_\_. **Curso de direito do consumidor**. 5. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2014.

MORSELLO, Marco Fábio. O code-sharing: aspectos controvertidos e considerações propositivas. **Revista Brasileira de Direito Aeronáutico e Espacial**, n. 95, p. 31-36, dez. 2012.

\_\_\_\_\_. **Responsabilidade civil no transporte aéreo**. São Paulo: Atlas, 2006.

MOURA, Geraldo bezerra de. **Transporte aéreo e responsabilidade civil**. São Paulo: Aduaneira, 1992.

NUNES, Luis Antonio Rizzatto. **Curso de direito do consumidor**. 4. ed. São Paulo: Saraiva, 2009.

OLIVEIRA, Celso Marcelo de. **Teoria geral da responsabilidade civil e de consumo**. São Paulo: IOB Thomson, 2005.

PEDRO, Fábio Anderson de Freitas. **Responsabilidade civil no transporte aéreo internacional**. São Paulo: Bianch, 2012.

RIO GRANDE DO SUL. Tribunal de Justiça. **Apelação Cível n. 70061748232**. Décima Primeira Câmara Cível. Relator: Luiz Roberto Imperatore de Assis Brasil. Julgado em: 11 fev. 2015. Disponível em: <[www.tjrs.jus.br/](http://www.tjrs.jus.br/)>. Acesso em: 18 jun. 2016.

RIO GRANDE DO SUL. Tribunal de Justiça. **Apelação Cível n. 70063339154**. Décima Segunda Câmara Cível. Relator: Guinther Spode. Julgado em: 27 ago. 2015. Disponível em: <[www.tjrs.jus.br/](http://www.tjrs.jus.br/)>. Acesso em: 18 jun. 2016.

\_\_\_\_\_. Tribunal de Justiça. **Apelação Cível n. 70065809980**. Décima Primeira Câmara Cível. Relator: Luiz Roberto Imperatore de Assis Brasil. Julgado em: 24 fev. 2016. Disponível em: <[www.tjrs.jus.br/](http://www.tjrs.jus.br/)>. Acesso em: 18 jun. 2016.

\_\_\_\_\_. Tribunal de Justiça. **Apelação Cível n. 70067975888**. Décima Primeira Câmara Cível. Relator: Luiz Roberto Imperatore de Assis Brasil. Julgado em: 25 maio 2016. Disponível em: <[www.tjrs.jus.br/](http://www.tjrs.jus.br/)>. Acesso em: 18 jun. 2016.

\_\_\_\_\_. Tribunal de Justiça. **Apelação Cível n. 70068865187**. Décima Primeira Câmara Cível. Relatora: Katia Elenise Oliveira da Silva. Julgado em: 27 abr. 2016. Disponível em: <[www.tjrs.jus.br/](http://www.tjrs.jus.br/)>. Acesso em: 18 jun. 2016.

\_\_\_\_\_. Tribunal de Justiça. **Apelação Cível n. 70068974674**. Décima Segunda Câmara Cível. Relator: Umberto Guaspari Sudbrack. Julgado em: 16 jun. 2016. Disponível em: <[www.tjrs.jus.br/](http://www.tjrs.jus.br/)>. Acesso em: 18 jun. 2016.

\_\_\_\_\_. Tribunal de Justiça. **Apelação Cível n. 70068977388**. Décima Segunda Câmara Cível. Relator: Umberto Guaspari Sudbrack. Julgado em: 16 jun. 2016. Disponível em: <[www.tjrs.jus.br/](http://www.tjrs.jus.br/)>. Acesso em: 18 jun. 2016.

\_\_\_\_\_. Tribunal de Justiça. **Apelação Cível n. 70069106276**. Décima Segunda Câmara Cível. Relator: Pedro Luiz Pozza. Julgado em: 16 jun. 2016. Disponível em: <[www.tjrs.jus.br/](http://www.tjrs.jus.br/)>. Acesso em: 18 jun. 2016.

\_\_\_\_\_. Tribunal de Justiça. **Apelação Cível n. 70069160075**. Décima Segunda Câmara Cível. Relator: Umberto Guaspari Sudbrack. Julgado em: 16 jun. 2016. Disponível em: <[www.tjrs.jus.br/](http://www.tjrs.jus.br/)>. Acesso em: 18 jun. 2016.

\_\_\_\_\_. Tribunal de Justiça. **Embargos Infringentes n. 70067192542**. Sexto Grupo de Câmaras Cíveis. Relator: Luiz Roberto Imperatore de Assis Brasil. Julgado em: 26 fev. 2016. Disponível em: <[www.tjrs.jus.br/](http://www.tjrs.jus.br/)>. Acesso em: 18 jun. 2016.

SANSEVERINO, Paulo de Tarso Vieira. **Responsabilidade civil no código do consumidor e a defesa do fornecedor**. 2. ed. São Paulo: Saraiva, 2007.

SEVERO, Sérgio. **Os danos extrapatrimoniais**. São Paulo: Saraiva, 1996.

STOCO, Rui. **Tratado de responsabilidade civil: doutrina e jurisprudência**. 7. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2007.

TARTUCE, Flavio; NEVES, Daniel Amorim Assumpção. **Manual de direito do consumidor**. 5. ed. São Paulo: Método, 2015.

TEPEDINO, Gustavo. A responsabilidade civil nos contratos de turismo. **Revista de Direito do Consumidor**, São Paulo, n. 26, abr./jun., 1998.

\_\_\_\_\_. **Temas de direito civil**. Rio de Janeiro: Renovar, 2001.

USTÁRROZ, Daniel. **Contratos em espécie**. São Paulo: Atlas, 2015.

VIEIRA, Patrícia Ribeiro Serra. **A responsabilidade civil objetiva do direito de danos**. Rio de Janeiro: Forense, 2004.

VILELA, João Alexandre Braga Maciel et al. Manutenção em aeronaves: fator contribuinte para a segurança de aviação. **Revista Conexão SIPAER**, v. 1, n. 2, mar. 2010. Disponível em: <<http://inseer.ibict.br/sipaer/index.php/sipaer/search/advancedResults>>. Acesso em: 13 jun. 2016.