

# RESPONSABILIDADE CIVIL DO TRANSPORTADOR AÉREO

*Izabela Cristina Souza Ramos*

*Advogada inscrita no quadro da OAB/SP e graduada pela Faculdade de Direito de Franca.*

## 1 ASPECTOS RELEVANTES SOBRE O TRANSPORTE AÉREO

Como assevera Antônio Herman Benjamin, somente pode-se falar em sociedade global devido aos avanços tecnológicos alcançados pelas rotas de transporte aéreo e os seus precursores, permitindo que hoje o consumidor desfrute de demasiada facilidade de locomoção<sup>1</sup>.

Não só mais facilmente se desloca o consumidor, como também se beneficia de mais economia. O incremento das demandas por contratações de transporte por vias aéreas possibilita que a relação saia de um patamar elitista e torne-se mais acessível.

Desta feita, conforme pontua Antônio Herman Benjamin

O transporte aéreo hoje integra, sem dúvida alguma, o quadro das relações de massa, seja pela sua difusão, seja pela sua relevância econômica, seja pela sua utilização corriqueira de contratação Standard<sup>2</sup>.

A prestação do transporte aéreo envolve uma expressiva gama de contratos, que podem ser de todo o tipo variado dependendo da área de atuação do fornecedor do serviço e, sua primeira grande divisão é a classificação entre voo civil ou voo militar, estando este último submetido às legislações das Forças Armadas.

O transporte civil por via aérea pode ser internacional ou doméstico; de passageiros, cargas, mala postal ou misto; regular ou não regular. Internacional é aquele realizado entre dois ou mais países e o doméstico é realizado dentro dos limites nacionais, podendo ser transportados passageiros, apenas objetos ou ambos<sup>3</sup>.

O serviço aéreo regular é realizado mediante concessão ou autorização, em horários pré-estabelecidos, por empresas públicas ou concessionárias de serviço público, uma vez que sua execução compete à União<sup>4</sup>.

Enquanto isso, o não regular é considerado mero serviço de utilidade pública, podendo ser exercido através de simples autorização, sem necessidade de cumprir horários rígidos<sup>5</sup>.

---

<sup>1</sup> BENJAMIN, Antônio Herman de Vasconcellos E. **O transporte aéreo e o código de defesa do consumidor**. In: Revista de Direito do Consumidor, n. 26. São Paulo: Revista dos Tribunais. Abr - jun 1998, p. 33 - 44.

<sup>2</sup> *Ibid.*, p. 33 - 44.

<sup>3</sup> PACHECO, José da Silva. **Alguns aspectos jurídicos do transporte aéreo**. In: Doutrinas Essenciais Obrigações e Contratos, vol. 6. São Paulo: Revista dos Tribunais. Jun., 2011, p. 713 - 727.

<sup>4</sup> *Ibid.*, p. 713 - 727.

<sup>5</sup> PACHECO, José da Silva. **Alguns aspectos jurídicos do transporte aéreo**. In: Doutrinas Essenciais Obrigações e Contratos, vol. 6. São Paulo: Revista dos Tribunais. Jun., 2011, p. 713 - 727.

Diante disso, para fins deste trabalho, enfatiza-se a conjuntura atinente aos voos realizados como prestação de serviços mediante remuneração, figurando de um lado um fornecedor que realiza a atividade habitualmente e de outro um consumidor, que o contrata para chegar a algum destino ou despachar mercadorias.

## 2 A PROBLEMÁTICA DA RESPONSABILIZAÇÃO PELOS DANOS

Assim como expande-se as rotas aéreas e a prestação do transporte por esta via, incrementa-se os acidentes de consumo advindos do caos aéreo, a necessidade de leis que disciplinem as relações de transporte é tamanha considerando-se os grandes conflitos causados pelo risco da atividade exercida.

Nesse contexto, em 1929 foi realizada uma convenção em Varsóvia, na Polônia, a qual padronizou regras relativas ao transporte aéreo internacional, dentre elas a limitação da responsabilidade, tendo o Brasil se tornado signatário e ratificado por meio do Dec. 20.704 em 1931.

Posteriormente, em 1986 tem-se a vigência o Código Brasileiro de Aeronáutica, incumbido de reger as relações de transportes aéreos dentro do país, acerca dos seus demasiados aspectos, inclusive também limitando a responsabilidade do transportador.

Com a promulgação do CDC e a consequência da aplicação desta lei dotada de função social e de caráter de ordem pública, o choque entre a limitação da responsabilidade e do pagamento de indenização, pregado pelas leis de aeronáutica e a proibição da moderação da responsabilização visando a proteção dos direitos do consumidor, difundido pelo CDC, fora inevitável<sup>6</sup>.

Nas palavras de Claudia Lima Marques,

A modificação no sistema introduzida por estas novas leis é substancial, consequência direta do abrangente campo de aplicação que o legislador costuma conceder a estas leis. Muitas vezes seu campo de aplicação será coincidente com o campo de aplicação de outras leis especiais, de forma a combater privilégios não mais condizentes com os novos valores que pretende introduzir<sup>7</sup>.

Insta mencionar que a prestação do serviço aéreo envolve uma gama de contratos bilaterais, consensuais, onerosos e comutativos. Enquanto um dos polos da contratação é figurado por um único consumidor, o outro polo envolve uma grande empresa que oferece contratos de diversas

---

<sup>6</sup> MARQUES, Claudia Lima. **A responsabilidade do transportador aéreo pelo fato do serviço e o código de defesa do consumidor – antinomia entre norma do cdc e de leis especiais**. In Doutrinas Essenciais de Direito do Consumidor, vol. 1. São Paulo: Revista dos Tribunais. Abr., 2011, p. 601 – 642.

<sup>7</sup> Ibid., p. 601 – 642.

naturezas, desde a venda dos bilhetes de entrada, coleta de bagagens, atendimento até o transporte propriamente dito<sup>8</sup>.

Não obstante, os danos causados pelas fornecedoras de serviços de transporte aéreo tem sido objetos de constantes controvérsias em âmbito judicial, pois, uma vez instaurada a demanda para apuração da responsabilidade, os fornecedores dos serviços aéreos se alicerçam em legislações ora revogadas, ora substituídas por inteligências do CDC, com o intuito de excluir a obrigação de reparação ao dano.

Assim, há para tanto, posicionamento jurisprudencial acerca da responsabilidade pertinente às fornecedoras de serviços aéreos quando envolvidos danos decorrentes do fato do serviço e dos acidentes de consumo, feitas à luz tanto do CDC quanto de outras legislações especiais.

Sedimentada é a interpretação do STF de que os tratados internacionais, que não ponderam sobre os direitos humanos, são recebidos pelo ordenamento jurídico com status de lei ordinária, compartilhando da mesma eficácia, validade e subalternidade à CF tal qual os atos normativos que passam pelo processo legislativo<sup>9</sup>.

Assim sendo, conforme critérios estipulados pela doutrina brasileira e levando em consideração a Lei de Introdução às Normas do Direito Brasileiro (Decreto-Lei nº 4.657 de 4 de setembro de 1942), a antinomia explanada é delineada pelos critérios, primeiramente da especialidade e posteriormente, pelo critério cronológico<sup>10</sup>.

Ademais, a Constituição Federal em seu art. 178 determina que tratados que prezem acerca de transporte internacional tem primazia em detrimento das leis ordinárias, uma vez que a estipulação da CF constitui uma especialidade<sup>11</sup>.

Nesse sentido é o teor do entendimento fixado pelo Supremo Tribunal Federal no julgamento de um ARE (Recurso Extraordinário com Agravo), confirmando que o transporte internacional é regido pelas regras estabelecidas nas convenções internacionais das quais o Brasil é signatário:

Ementa: Direito do consumidor. **Transporte aéreo internacional. Conflito entre lei e tratado.** Indenização. Prazo prescricional previsto em convenção internacional. Aplicabilidade. 1. Salvo quando versem sobre direitos humanos, os tratados e convenções internacionais ingressam no direito brasileiro com status equivalente

<sup>8</sup> FINATO, Newton Luiz. **Contrato de transporte aéreo e a proteção do consumidor**. In: Revista de Direito do Consumidor, vol. 42/2002. São Paulo: Revista dos Tribunais. Abr – jun 2002, p. 173 – 186.

<sup>9</sup> BRASIL. Supremo Tribunal Federal. Ação Direta de Inconstitucionalidade: ADI 1480 / DF – Distrito Federal. Relator: Ministro CELSO DE MELLO. DJ 18.05.2001. Disponível em <<http://redir.stf.jus.br/paginadorpub/paginador.jsp?docTP=AC&docID=347083>>. Acesso em: 18 jan. 2018.

<sup>10</sup> BRASIL. Supremo Tribunal Federal (Tribunal pleno). Recurso extraordinário com agravo: ARE 766618 / SP – SÃO PAULO. Relator: Ministro ROBERTO BARROSO. DJe 13-11-2017. Disponível em <<http://www.stf.jus.br/portal/jurisprudencia/listarJurisprudencia.asp?s1=%28TRANSPORTE++E+A%C9REO+E+CONSUMIDOR%29&base=baseA-cordaos&url=http://tinyurl.com/ycjwfvzk>>. Acesso em: 18 jan. 2018.

<sup>11</sup> BRASIL, Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil**. Disponível em <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/constituicaocompilado.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicaocompilado.htm)>. Acesso em: 18 jan. 2018.

ao de lei ordinária. Em princípio, portanto, as antinomias entre normas domésticas e convencionais resolvem-se pelos tradicionais critérios da cronologia e da especialidade. 2. **Nada obstante, quanto à ordenação do transporte internacional, o art. 178 da Constituição estabelece regra especial de solução de antinomias, no sentido da prevalência dos tratados sobre a legislação doméstica, seja ela anterior ou posterior àqueles.** Essa conclusão também se aplica quando o conflito envolve o Código de Defesa do Consumidor. 3. Tese afirmada em sede de repercussão geral: **“Nos termos do art. 178 da Constituição da República, as normas e os tratados internacionais limitadores da responsabilidade das transportadoras aéreas de passageiros, especialmente as Convenções de Varsóvia e Montreal, têm prevalência em relação ao Código de Defesa do Consumidor”**. 4. Recurso extraordinário provido. (grifo nosso)<sup>12</sup>.

Válido ressaltar que, conforme as declarações feitas pelos ministros do Egrégio Tribunal, a indenização acima discutida incute-se apenas na esfera material, restando os danos morais alicerçados pela inteligência do CDC, fundado na tutela reparatória contida na CF, em seu art. 5º, V e X<sup>13</sup>.

Deste modo, as demais situações em que envolvam o transporte aéreo na modalidade doméstica e que ainda esteja enquadrada a relação de consumo (de um lado contratante cliente-consumidor e de outro empresa-fornecedora de serviços), o STJ já firmou o entendimento pela aplicação do Código de Defesa do Consumidor:

PROCESSUAL CIVIL. AGRAVO REGIMENTAL. AGRAVO NO RECURSO ESPECIAL. **TRANSPORTE AÉREO. INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL. OVERBOOKING. EXTRAVIO DE BAGAGENS. CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. APLICAÇÃO. SUCUMBÊNCIA. VIOLAÇÃO DO ART. 535 DO CPC. NÃO OCORRÊNCIA. DANO MORAL. EXISTÊNCIA. QUANTUM INDENIZATÓRIO. REDUÇÃO. IMPOSSIBILIDADE. SUMULA N. 7/STJ.** 1. Inexiste violação do art. 535 do CPC quando o acórdão impugnado examina e decide, de forma motivada e suficiente, as questões relevantes para o desate da lide. 2. **A responsabilidade civil das companhias aéreas em decorrência da má prestação de serviços, após a entrada em vigor da Lei n. 8.078/90, não é mais regulada pela Convenção de Varsóvia e suas posteriores modificações (Convenção de Haia e Convenção de Montreal) ou pelo Código Brasileiro de Aeronáutica, subordinando-se, portanto, ao Código de Defesa do Consumidor.** 3. A revisão de indenização por danos morais só é viável em recurso especial quando o valor fixado nas instâncias locais for exorbitante ou ínfimo. Salvo essas hipóteses, incide a Súmula n. 7 do STJ. 4. Agravo regimental desprovido. (grifo nosso)<sup>14</sup>

---

<sup>12</sup> BRASIL. Supremo Tribunal Federal (Tribunal pleno). Recurso extraordinário com agravo: ARE 766618 / SP – SÃO PAULO. Relator: Ministro ROBERTO BARROSO. DJe 13-11-2017. Disponível em <<http://www.stf.jus.br/portal/jurisprudencia/listarJurisprudencia.asp?s1=%28TRANSPORTE++E+A%C9REO+E+CONSUMIDOR%29&base=baseA-cordaos&url=http://tinyurl.com/ycjwfjzk>>. Acesso em: 18 jan. 2018.

<sup>13</sup> Ibidem.

<sup>14</sup> BRASIL. Superior Tribunal de Justiça (3. Turma). Agravo Regimental no Agravo em Recurso Especial: AgRg no AREsp: 409045 / RJ 2013/0341811-3. Relator: Ministro JOÃO OTÁVIO DE NORONHA. DJe 29/05/2015. In: **Jurisprudência do STJ**. Disponível em <[https://ww2.stj.jus.br/processo/revista/documento/mediado/?componente=ITA&sequencial=1410776&num\\_registro=201303418113&data=20150529&formato=PDF](https://ww2.stj.jus.br/processo/revista/documento/mediado/?componente=ITA&sequencial=1410776&num_registro=201303418113&data=20150529&formato=PDF)>. Acesso em 18 jan. 2018.

Desta feita, é possível compreender que diante de um conflito de interesses entre fornecedores e consumidores de um contrato de transporte aéreo, necessário se faz verificar o caso concreto, considerando-se não somente o enquadramento da relação de consumo e o seu alcance – voo internacional ou doméstico – mas também a pretensão do dano, material ou moral.

### 3 EXTRAVIO DE MERCADORIAS E BAGAGENS

Ao contratar os serviços de transporte de uma empresa, essa se torna responsável pela carga que carrega assumindo uma obrigação de resultado, qual seja entregar as mercadorias que compõem a carga ao seu destino final.

As obrigações do contrato de transporte em qualquer dos modais – rodoviário, marítimo, ferroviário ou aéreo – sobretudo nas ocasiões em que é configurada a relação de consumo, quando não cumpridas pela parte acarretam na responsabilidade de indenizar o prejuízo causado.

O quantum indenizatório pelas transportadoras rodoviárias é medido pela extensão do dano, assim, pois, diferentemente não é o tratamento referente às transportadoras aéreas.

Sucedem que, ao tratar de indenização por avarias de bagagens e cargas, o aplicador do direito depara-se com um aparente conflito de normas decorrente da interpretação do CDC c/c a Convenção de Varsóvia (ratificada no Brasil por meio do Decreto nº 20.704/1931).

A primeira lei preconiza a proibição em limitar-se a indenização devida, calculando-a pelo efetivo prejuízo acarretado, contudo, a segunda fixa parâmetros quantitativos (responsabilidade tarifada), sendo: 1.000 Direitos Especiais de Saque (DES), por passageiro, quando houver perda ou avaria de bagagens e; 17 DES por quilograma em caso de transporte de cargas e mercadorias<sup>15</sup>.

Após a pacificação do entendimento pelo STF, pelo julgamento do ARE 766618 / SP, o qual resolveu que a Convenção de Varsóvia tem prevalência sobre o CDC nos casos de voos aéreos internacionais, devem os consumidores de voos internacionais se limitarem ao recebimento dos danos materiais especificados na legislação internacional, ou seja, o Pacto de Varsóvia, podendo ainda declarar o valor acima do limitativo, mediante pagamento de taxa complementar.

Nos voos domésticos o pagamento de indenização, pelos danos sofridos são calculados perante o princípio constitucional da “indenizabilidade irrestrita”, uma vez que o art. 178 da CF impõe a observância dos acordos firmados pela União, apenas no quesito de transportes internacionais.

---

<sup>15</sup> BRASIL. **Decreto nº 5.910**, de 27 de setembro de 2006. D.O.U. 28/09/2006. Disponível em <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2004-2006/2006/decreto/d5910.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2006/decreto/d5910.htm)>. Acesso em 23 jan, 2018.

Importante evocar que é possível a cumulação de indenização material e moral, portanto, ainda que o quantum seja mensurado mediante aplicação das convenções internacionais, não fica excluído o direito ao consumidor de pleitear a compensação de seu abalo psicológico.

Nesse sentido, tem-se o posicionamento do Tribunal de Justiça de São Paulo:

**Apelação - Responsabilidade civil – Ação indenizatória por danos materiais e morais – Procedência - Extravio de bagagem de passageiro – Transporte aéreo – Cabimento da indenização por danos materiais e morais postulada pela demandante – Ônus da ré, nos termos do art. 6º, inc. VIII, do Código de Defesa do Consumidor, de provar o contrário ou de afastar a verossimilhança das alegações da autora, mas neste sentido nada apresentou nem produziu no presente feito - Incumbe à empresa de transporte, ademais, exigir, a seu critério, declaração do conteúdo da bagagem - Se não o fez ao receber a bagagem, aceitou incondicionalmente a responsabilidade por sua guarda e pelos bens ali contido – Valor da dano material que deve ser mantido - Danos morais que independem de comprovação, por decorrerem do próprio ato violador, sendo cumuláveis, ademais, as indenizações por dano material e moral, oriundos do mesmo fato (súmula n. 37 do E. STJ) – Montante arbitrado pelo douto Magistrado que merece, porém, ser reduzido – Juros de mora – Termo inicial - Súmula nº 54 do E. Superior Tribunal de Justiça - Inaplicabilidade no caso vertente – Contagem a partir da citação, por se cuidar aqui a propósito de responsabilidade contratual - Recurso da ré provido em parte. (grifo nosso)<sup>16</sup>**

Observa, contudo, o Excelentíssimo Desembargador Thiago de Siqueira, a imprescindibilidade de o fato danoso guardar relação vinculante ao risco desenvolvido pela atividade explorada pelo fornecedor, isto é, que o extravio da mercadoria ou bagagem, configure atividade desenvolvida juntamente ao contrato de transporte aéreo<sup>17</sup>.

Assim, diante desse cenário pode-se observar a delimitação da serventia do CDC em detrimento da legislação internacional recebida pelo ordenamento jurídico pátrio, auxiliando o aplicador do direito mormente às pretensões indenizatórias dos transportadores e consumidores aéreos.

#### 4 OVERBOOKING

O overbooking é uma prática recorrente pelas empresas de transportes aéreos e consiste em vender ou reservar passagens em número superior às vagas realmente disponíveis na aeronave, na intenção de preencher possíveis desistências de passageiros.

O transtorno ocorre no momento em que todos os aderentes comparecem para realizar o embarque e se deparam com a insuficiência de vagas. Diante disso, as companhias tendem a

---

<sup>16</sup> BRASIL. Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo (14. Câmara de Direito Privado). Apelação: APL: 1020988-27.2014.8.26.0554. Relator: Desembargador THIAGO DE SIQUEIRA. Data de registro: 09/09/2015. Disponível em <<https://esaj.tjsp.jus.br/cjsg/getArquivo.do?cdAcordao=8787863&cdForo=0>>. Acesso em: 20 mar. 2018.

<sup>17</sup> Ibid., acesso em: 20 mar. 2018.

alocar os passageiros em voos diversos acarretando em atrasos, mudanças de rotas e delongas de espera.

Prática manifestamente abusiva e dotada de descaso, o overbooking é constante alvo de demandas judiciais que pleiteiam desde a compensação das passagens não utilizadas até reparação de danos morais decorrentes dos transtornos.

Reclama alusão o fato de que o simples desconforto e transtorno experimentado pelo passageiro é fato ensejador de demanda indenizatória, operando-se a ação *in re ipsa*, prescindindo de provas<sup>18</sup>.

Diante dos fatos, a Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC) estabelece normas a serem cumpridas pelas empresas. Dentre estas, o fornecimento de meios para comunicação, alimentação e até mesmo acomodação ou hospedagem dependendo do tempo de espera em caso de atraso; possibilidade de reembolso pelos bilhetes ou; execução do serviço por outro modal<sup>19</sup>.

É cediço o entendimento do STJ em aplicar o CDC ao caso concreto na ocasião em que é verificado o overbooking, uma vez que a prática é considerada má prestação de serviços. Nesse sentido, tem-se:

AGRAVO REGIMENTAL. AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. DIREITO CIVIL. **AÇÃO DE INDENIZAÇÃO**. JUÍZO DE ADMISSIBILIDADE. EXAME DE MATÉRIA DE MÉRITO. POSSIBILIDADE. TRANSPORTE AÉREO INTERNACIONAL. **DEFEITO NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. VENDA EXCESSIVA DE ASSENTOS (OVERBOOKING). IMPEDIMENTO DE EMBARQUE DE PASSAGEIRO. LEGISLAÇÃO APLICÁVEL. CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. SÚMULA N. 83/STJ. DANO MORAL. RESPONSABILIDADE CIVIL. QUANTUM INDENIZATÓRIO. SÚMULA N. 7/STJ. DISSÍDIO JURISPRUDENCIAL. INEXISTÊNCIA DE SIMILITUDE**. 1. É possível o juízo de admissibilidade adentrar o mérito do recurso na medida em que o exame da sua admissibilidade pela alínea "a", em face dos seus pressupostos constitucionais, envolve o próprio mérito da controvérsia. 2. **A responsabilidade civil das companhias aéreas em decorrência da má prestação de serviços, após a entrada em vigor do Código de Defesa do Consumidor, subordina-se a suas disposições em face da nítida relação de consumo entre as partes**. 3. Não se conhece do recurso especial pela divergência quando a orientação do Tribunal se firmou no mesmo sentido da decisão recorrida. 4. Aplica-se a Súmula n. 7 do STJ se o acolhimento da tese defendida no recurso especial reclamar a análise dos elementos probatórios produzidos ao longo da demanda. 5. A revisão de indenização por danos morais só é viável em recurso especial quando o valor fixado nas instâncias locais for exorbitante ou ínfimo. Salvo essas hipóteses, incide a Súmula n. 7 do STJ, impedindo o conhecimento do recurso. 6. Tratando-se de danos morais, é incabível a análise do recurso com base na divergência pretoriana, pois, ainda que haja

---

<sup>18</sup> BRASIL. Superior Tribunal de Justiça (3. Turma). Agravo Regimental no Agravo de Instrumento: AgRg no Ag 1410645 / BA 2011/0062738-6. In: **Jurisprudência do STJ**. Relator: Ministro PAULO DE TARSO SANSEVERINO. DJe 07/11/2011. Disponível em <[https://ww2.stj.jus.br/processo/revista/documento/mediado/?componente=ITA&sequencial=1100783&num\\_registro=201100627386&data=20111107&formato=PDF](https://ww2.stj.jus.br/processo/revista/documento/mediado/?componente=ITA&sequencial=1100783&num_registro=201100627386&data=20111107&formato=PDF)>. Acesso em: 01 fev. 2018.

<sup>19</sup> BRASIL. Agência Nacional de Aviação Civil. **Resolução nº 400**, de 13 de dezembro de 2016. DOU 14 dez. 2016. Disponível em <[http://www.anac.gov.br/assuntos/legislacao/legislacao-1/resolucoes/resolucoes-2016/resolucao-no-400-13-12-2016/@@display-file/arquivo\\_norma/RA2016-0400%20-%20Compilado%20at%C3%A9%20RA2017-0434.pdf](http://www.anac.gov.br/assuntos/legislacao/legislacao-1/resolucoes/resolucoes-2016/resolucao-no-400-13-12-2016/@@display-file/arquivo_norma/RA2016-0400%20-%20Compilado%20at%C3%A9%20RA2017-0434.pdf)>. Acesso em: 01 fev. 2018.

grande semelhança nas características externas e objetivas, no aspecto subjetivo, os acórdãos são distintos. 7. Agravo regimental desprovido. (grifo nosso)<sup>20</sup>

Isso posto, pode-se depreender que a indenização no plano moral devida pela companhia de transportes aéreos decorrentes de falhas na prestação de serviços, deve ser analisada sob a égide do CDC, aplicando-se os preceitos e súmulas vinculantes que alicerçam o instituto da responsabilização por indenizações, considerando que o STJ entende que a prática é abusiva e configura má prestação dos serviços.

## 5 ACIDENTES AÉREOS

Os desastres aéreos ocupam uma posição de destaque nas demandas judiciais que pleiteiam indenização por contratos de transportes aéreos, uma vez que ocasionam danos em grandes proporções nos planos patrimonial e principalmente moral, além da consternação social mundialmente reconhecida.

A queda de uma aeronave reflete as consequências não apenas nos seus tripulantes e suas famílias, mas também naqueles que por motivos diversos encontram-se presentes no momento do desastre ou possuem bens materiais no local.

Referidas pessoas, que nada tem a ver com o contrato ajustado entre o consumidor-passageiro e o fornecedor-transportador, por conseguinte se tornam vítimas do desastre tanto quanto os próprios passageiros, embora não desfrutem diretamente ou indiretamente do serviço fornecido.

Nesse sentido, pacificado é o entendimento de que as vítimas indiretas do acidente são consideradas equiparadas aos consumidores, conforme parecer dado pelo STJ em fevereiro de 2012, sob a égide do CDC: “As vítimas de acidentes aéreos localizadas em superfície são consumidoras por equiparação (bystanders), devendo ser a elas estendidas as normas do Código de Defesa do Consumidor relativas a danos por fato do serviço (art. 17, CDC)<sup>21</sup>”.

Outra questão de importante relevância é a legitimidade ativa que possuem os familiares para ajuizamento de ação indenizatória no plano moral, em face da transportadora aérea nas ocasiões em que há vítimas de acidentes aéreos.

---

<sup>20</sup> BRASIL. Superior Tribunal de Justiça (3. Turma). Agravo Regimental no Agravo em Recurso Especial: AgRg no AREsp 737635 / PE 2015/0160713-0. In: **Jurisprudência do STJ**. Relator: Ministro JOÃO OTÁVIO DE NORONHA. DJe 03/11/2015. Disponível em <[https://ww2.stj.jus.br/processo/revista/documento/mediado/?componente=ITA&sequencial=1457726&num\\_registro=201501607130&data=20151103&formato=PDF](https://ww2.stj.jus.br/processo/revista/documento/mediado/?componente=ITA&sequencial=1457726&num_registro=201501607130&data=20151103&formato=PDF)>. Acesso em: 28 mar. 2018.

<sup>21</sup> BRASIL. Superior Tribunal de Justiça (4. Turma). Recurso Especial: REsp 1281090 / SP 2011/0197678-2. Relator: Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO. In: **Jurisprudência do STJ**. DJe 15/03/2012. Disponível em <[https://ww2.stj.jus.br/processo/revista/documento/mediado/?componente=ITA&sequencial=1119150&num\\_registro=201101976782&data=20120315&formato=PDF](https://ww2.stj.jus.br/processo/revista/documento/mediado/?componente=ITA&sequencial=1119150&num_registro=201101976782&data=20120315&formato=PDF)>. Acesso em: 02 fev. 2018.



Verifica-se no contexto atual que as companhias aéreas negam indenização à terceiros consanguíneos ou não com as vítimas, sob o pretexto de que já realizaram acordos de compensação de danos morais com os familiares herdeiros.

Por inteligência do STJ, é possível depreender que as famílias das vítimas do evento danoso são plenamente legitimadas para propor ações pleiteando indenizações morais, independentemente de figurarem como herdeiras do legado do vitimado:

**CIVIL. RESPONSABILIDADE CIVIL. COMPENSAÇÃO POR DANOS MORAIS. ACIDENTE AÉREO. LEGITIMIDADE ATIVA. IRMÃ DA VÍTIMA. ACORDO CELEBRADO COM HERDEIROS NECESSÁRIOS. IRRELEVÂNCIA. PREQUESTIONAMENTO. AUSÊNCIA. SÚMULA 211/STJ. FUNDAMENTAÇÃO. AUSENTE. DEFICIENTE. SÚMULA 284/STF. EMBARGOS DE DECLARAÇÃO. OMISSÃO, CONTRADIÇÃO OU OBSCURIDADE. NÃO OCORRÊNCIA. ALTERAÇÃO DO VALOR FIXADO A TÍTULO DE DANOS MORAIS. INCIDÊNCIA DA SÚMULA 7/STJ. TERMO INICIAL. JUROS MORATÓRIOS. RESPONSABILIDADE CONTRATUAL. CITAÇÃO. 1. A ausência de decisão acerca dos argumentos invocados pelo recorrente em suas razões recursais, apesar da interposição de embargos de declaração, impede o conhecimento do recurso especial. 2. A ausência de fundamentação ou a sua deficiência implica o não conhecimento do recurso quanto ao tema. 3. Ausentes os vícios do art. 535 do CPC, rejeitam-se os embargos de declaração. 4. **Os irmãos podem pleitear indenização por danos morais em razão do falecimento de outro irmão, sendo irrelevante a existência de acordo celebrado com os genitores, viúva e filhos da vítima que os ressarciram pelo mesmo evento. A questão não é sucessória, mas obrigacional, pois a legitimidade ativa não está restrita ao cônjuge, ascendentes e descendentes, mas a todos aqueles atingidos pelo sofrimento da perda do ente querido, desde que afirmem fatos que possibilitem esse direito.** 5. A alteração do valor fixado a título de compensação por danos morais somente é possível em recurso especial, nas hipóteses em que a quantia estipulada pelo Tribunal de origem revela-se irrisória ou exagerada. 6. Tratando-se, na hipótese, de responsabilidade contratual, os juros moratórios devem ser aplicados a partir da citação. Precedentes. 7. Recurso especial parcialmente provido tão somente para determinar que os juros legais incidam a partir da citação. (grifo nosso)<sup>22</sup>**

Com base na análise dos fatos acima explanados, é possível inferir que os desastres aéreos causados pelo fato do produto ou do serviço, presentes em uma relação de consumo ensejam indenização tanto na esfera material quanto moral, englobando os entes familiares herdeiros, consanguíneos ou psicologicamente abalados daquelas vítimas diretas ou equiparadas do evento danoso.

## 6 NÃO CUMPRIMENTO DE MILHAS

---

<sup>22</sup> BRASIL. Superior Tribunal de Justiça (3. Turma). Recurso Especial: REsp 1291702 / RJ 2011/0202530-8. Relator: Ministra NANCY ANDRIGHI. In **Jurisprudência do STJ**. DJe 30/11/2011. Disponível em <[https://ww2.stj.jus.br/processo/revista/documento/mediado/?componente=ATC&sequencial=18956712&num\\_registro=201102025308&data=20111130&tipo=51&formato=PDF](https://ww2.stj.jus.br/processo/revista/documento/mediado/?componente=ATC&sequencial=18956712&num_registro=201102025308&data=20111130&tipo=51&formato=PDF)>. Acesso em: 19 mar. 2018.

A acumulação de milhas, termo mais popular para os programas de fidelidade mediante acumulação de pontos, é um mecanismo comumente utilizado pelas companhias de transporte aéreo, pelo qual o consumidor progressivamente arrecada pontos ao adquirir bilhetes de determinada companhia ou então, ao realizar compras com seu cartão de crédito.

Quando acumulado certo montante de pontos, o consumidor pode substituí-los por um bilhete de passagem fornecido pela companhia, a fim de que o consumidor seja fidelizado pela companhia.

Para Marli Aparecida Sampaio, os programas de milhas ou de fidelidade configuram um contrato de prestação de serviços, pelo qual a companhia é obrigada a fornecer o objeto pactuado quando há o alcance dos pontos colhidos pelo consumidor<sup>23</sup>.

É possível afirmar, conforme a autora acima mencionada que “os pontos que o consumidor cumula para obter a passagem, têm natureza jurídica de um crédito pessoal, os quais se tornam exigíveis a partir do momento que são alcançados os pontos<sup>24</sup>”.

Evidenciando o pensamento de Claudia Lima Marques, Marli Aparecida Sampaio, explana que os programas de milhas não são mais do que um meio de remuneração indireta pelo consumidor pela passagem a ser oferecida como brinde pela companhia, uma vez que para que os pontos sejam acumulados, o consumidor deve adquirir passagens – que possuem valores excessivos – somente por determinada companhia ou pelo cartão de crédito por ela emitido – o qual diversas taxas são atribuídas<sup>25</sup>.

Como toda relação consumerista, o fornecimento do serviço de milhagem está sujeito às cláusulas do contrato, devendo a relação ser regida conforme o instrumento assim determinar.

Isto posto, importante elucidar que o não cumprimento do pactuado é suficientemente fato ensejador para pleitear judicialmente o fornecimento compulsório dos serviços ou ainda a conversão em pagamento de pecúnia pertinente às perdas e danos. Neste sentido, o Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul:

**APELAÇÃO CÍVEL. TRANSPORTE AÉREO DE PASSAGEIRO. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO. AQUISIÇÃO DE MILHAS SMILES. CANCELAMENTO DE VÔO INTERNACIONAL. COBRANÇA EM MOEDA PELA EMISSÃO DE NOVA PASSAGEM. DANO MORAL CONFIGURADO. AUSÊNCIA DAS EXCLUDENTES DO DEVER DE INDENIZAR. MÁ PRESTAÇÃO DO SERVIÇO DEMONSTRADA.**

---

<sup>23</sup> SAMPAIO, Marli Aparecida. **A natureza jurídica dos pontos acumulados nos ‘programas de fidelidade’ ou ‘programas de milhas’ das companhias aéreas.** In Revista de Direito do Consumidor, vol. 60/2006. São Paulo: Revista dos Tribunais. Out – dez 2006, p. 196 – 211.

<sup>24</sup> Ibid., p. 196 – 211.

<sup>25</sup> SAMPAIO, Marli Aparecida. **A natureza jurídica dos pontos acumulados nos ‘programas de fidelidade’ ou ‘programas de milhas’ das companhias aéreas.** In Revista de Direito do Consumidor, vol. 60/2006. São Paulo: Revista dos Tribunais. Out – dez 2006, p. 196 – 211.

Passagens adquiridas com milhas em razão do Programa Smiles da empresa aérea Gol. Cancelamento de voo. Cobrança posterior pela emissão de nova passagem aérea. **Responsabilidade objetiva do transportador. Art. 14 do CDC.**

**Dano Moral.** Caracterizado pelos transtornos causados aos passageiros decorrentes de cancelamento de voo, a longa espera sem qualquer informação ou assistência, alegação inverídica de indisponibilidade de assentos, cobrança de taxas e pela emissão de novas passagens que antes haviam sido adquiridas com milhagem.

**Dano in re ipsa.** Dano vinculado à própria existência do fato ilícito, cujos resultados causadores de ofensa moral à pessoa são presumidos, independentemente, portanto, de prova.

**Dano Material: Condenação da ré ao pagamento das despesas referentes a acomodação em hotel.**

Quantum indenizatório. Quantum indenizatório majorado para adequá-lo aos parâmetros adotados pela Câmara para casos similares. (grifo nosso)<sup>26</sup>

Assim, a partir da análise do explanado, possível compreender que o contrato de fidelização mediante a acumulação de pontos, por si só desrespeitado, enseja a postulação judicial de demandas a fim de que seja determinado o seu cumprimento ou ainda a conversão da obrigação em perdas e danos, embora sua natureza seja subordinada à existência de um contrato de aquisição das passagens aéreas.

---

<sup>26</sup> BRASIL. Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul (12. Câmara Civil). Apelação Civil: nº 70064363112. CNJ nº 0121689-79.2015.8.21.7000. Relator: Desembargador GUNTHER SPODE. DJ 16/11/2015. Disponível em <

