

**A VULNERABILIDADE DO CONSUMIDOR PERANTE AS COMPANHIAS
AÉREAS: multas abusivas de cancelamento ou alteração de passagens nacionais.**

Lucas de Souza Busanello ¹

Paulo Renato Ferrony ²

SUMÁRIO: Introdução. 1 A relação de consumo entre o adquirente de uma passagem e a companhia aérea. 2 As regras das principais companhias aéreas nacionais. 3 O entendimento jurisprudencial. 4 Projetos de lei sobre a temática. Conclusão. Referências. Anexos.

RESUMO: Este artigo objetiva analisar a vulnerabilidade do consumidor perante as companhias aéreas, no que diz respeito às multas para cancelamento e alteração de passagens nacionais. O princípio da vulnerabilidade nas relações de consumo, reconhece o consumidor como parte mais frágil. Em relação as empresas aéreas há uma imposição de regras tarifárias para a alteração ou cancelamento de passagens aéreas que não permitem reembolso ou estipulam multas que inflexibilizam o direito do consumidor de rescindir o contrato antecipadamente à prestação do serviço, sem que se tenha prejuízo. Partindo desse princípio, questiona-se, se o estabelecimento de tarifas e multas pelas companhias aéreas nacionais são legais face ao Código de Defesa do Consumidor e o Código Civil. Essa conjuntura legítima questionamento e tem relevância social, uma vez que essas regras beneficiam as companhias aéreas gerando lucro sobre o consumidor. Neste artigo foi utilizado o método de abordagem dedutiva, tendo em vista que a pesquisa partiu de uma análise e comparação acerca de conceitos doutrinários, no que tange ao Código de Defesa do Consumidor, Código Civil, resoluções da Agência Nacional de Aviação Civil e entendimento jurisprudencial para, a partir disso colaborar com o debate sobre o tema. Ao final, conclui-se que, os resultados demonstraram que as multas podem ser consideradas abusivas pois há divergência entre as regras adotadas pelas companhias aéreas e a legislação que protege o consumidor. Tais resultados, juntamente com novas investigações contribuem para um debate que promova mudanças a fim de resguardar os direitos do consumidor perante o mercado de consumo.

PALAVRAS-CHAVE: Multa de Cancelamento. Alteração de voo. Passagens Aéreas. Direito do Consumidor.

ABSTRACT: The present study aims to analyze the vulnerability of consumers against airline companies regarding fines for canceling and changing national tickets. The principle of vulnerability in consumer relations recognizes the consumer as the weaker part. In relation to the airline companies, there are tariff rules for changing or canceling airline tickets that do not allow reimbursement or stipulate fines that hinder the right of the consumer to terminate the

¹ Acadêmico do 10º Semestre do Curso de Direito na Universidade Franciscana (UFN). E-mail para contato: lucasbusanello@outlook.com

² Professor orientador. Mestre em Direito: Constitucionalismo Contemporâneo e Políticas Públicas. Curso de Direito, Universidade Franciscana (UFN). E-mail: pauloferrony@gmail.com.

contract before receiving the service without being harmed. Based on this principle, it is plausible to question whether the establishment of tariffs and fines by national airline companies are legal under the Consumer Protection Code and the Civil Code. This situation legitimates questioning and has social relevance as these rules benefit companies since they receive profits from the consumer. In this study, we used the deductive approach method and considered that the research began by analyzing and comparing doctrinal concepts, regarding the Consumer Protection Code, Civil Code, resolutions of the National Civil Aviation Agency, and jurisprudential understanding to collaborate in this with the debate on the subject. Finally, the results showed that the fines can be considered abusive as there is divergence between the rules adopted by airlines and the legislation that protects the consumer. These results, together with new research, contribute to a debate that promotes change in order to safeguard consumer rights in the consumer market.

KEYWORDS: Cancellation Fine. Changing Flights. Airline tickets. Consumer law.

INTRODUÇÃO

A relação existente entre o adquirente de uma passagem aérea e a companhia aérea é de consumo, uma vez que o passageiro é consumidor final do serviço de transporte nos termos do artigo 2º do Código de Defesa do Consumidor (CDC) e a companhia aérea é fornecedor desse serviço, conforme artigo 3º do CDC. Essa relação tem como norteador o princípio da vulnerabilidade nas relações de consumo, que reconhece o consumidor como parte mais frágil.

Em associação às companhias aéreas nacionais há uma imposição de regras tarifárias para a alteração ou cancelamento de passagens que não permitem reembolso ou estipulam multas que inflexibilizam o direito do consumidor de rescindir o contrato antecipadamente à prestação do serviço, sem que tenha prejuízo.

Essa atitude por parte das empresas aéreas é legítima de questionamento e tem relevância social, uma vez que essas regras beneficiam as companhias aéreas gerando lucro sobre o consumidor.

Atualmente as regras das companhias aéreas para alteração ou cancelamento de bilhetes aéreos nacionais, nas tarifas mais vendidas e ofertadas, possuem multas que muitas vezes excedem 50% do valor pago, o que infere, em prejuízo ao consumidor. Tal postura gera dúvidas quanto sua legalidade, porquanto o código civil, em seu artigo 740 §3º, que dispõe sobre o transporte de pessoas, aduz que o transportador terá direito de reter até 5% da importância a ser restituída pelo passageiro, a título de multa compensatória.

Essa prática pode ser compreendida como cobrança abusiva, uma vez que não se trata de uma multa razoável, podendo se constituir, igualmente, em cláusula abusiva, pois coloca o

consumidor em desvantagem exagerada, incompatível com a boa fé e equidade suscitadas pelo Código de Defesa do Consumidor.

Pode-se inferir, que se o cancelamento por parte do cliente se deu com antecedência e a empresa aérea vendeu esse lugar do voo a outra pessoa, estaria ocorrendo um enriquecimento sem causa (previsto no artigo 884 do CC/2002), pelo lucro obtido com a multa e a nova venda.

Partindo desse princípio, questiona-se, se o estabelecimento de tarifas restritivas e multas pelas companhias aéreas nacionais com base em normativas da Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC) são legais face ao Código de Defesa do Consumidor (CDC) e o Código Civil (CC).

Para responder a essa questão, nesse projeto de pesquisa, será utilizado o método de abordagem dedutiva, tendo em vista que a pesquisa partirá de uma análise e comparação acerca de conceitos doutrinários, no que tange ao direito do consumidor, código civil, resoluções da ANAC e entendimento jurisprudencial dos tribunais para, a partir disso, colaborar com o debate sobre o tema.

A aplicação desse método resultou na divisão deste trabalho em quatro partes: primeiramente uma abordagem sobre a relação de consumo, os princípios do CDC e analise a legislação pertinente. Em um segundo momento, verificou-se as regras das principais companhias aéreas nacionais. Na terceira parte, realizou-se uma pesquisa sobre o entendimento jurisprudencial a respeito cobrança de multas para cancelamento dos bilhetes. Por fim, averiguou-se o que classe política tem feito pela população consumerista através de projetos de lei.

Ademais, cabe ressaltar, que o estudo vem de encontro com a linha de pesquisa: Teoria Jurídica, Cidadania e Globalização, pois, com este trabalho, visa-se contribuir com o debate do tema por meio de uma visão crítica vinculada efetividade do sistema jurídico afim de proteger os consumidores, não só os brasileiros, mas também em esfera global, uma vez que há operação de voos locais em todos os continentes, e essas questões podem ser recorrentes nesses lugares.

1 A RELAÇÃO DE CONSUMO ENTRE O ADQUIRENTE DE UMA PASSAGEM E A COMPANHIA AÉREA

Conhecida como a constituição cidadã, a Constituição Federal de 1988, trouxe em seu fundamento a dignidade da pessoa humana que deve estar protegida em todos os aspectos de

sua personalidade, dentre estas a consumerista. Assim dispôs sobre o direito do consumidor como um dos direitos fundamentais do indivíduo, obrigando ao Estado legislar sobre o assunto.

A partir desse princípio é sancionado, em 1990, o Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/90) visando regulamentar as relações de consumo. Segundo Bessa (2009, p. 37) “A fragilidade do consumidor sintetiza a razão de sua proteção jurídica pelo Estado. O Consumidor é a parte mais frágil nas mais diversas e variadas relações jurídicas estabelecidas no mercado de consumo.”

Definiu o Código de Defesa do Consumidor (CDC) os conceitos de consumidor e fornecedor que são os sujeitos dessa relação jurídica, sendo eles,

[...] Art. 2º Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.

Parágrafo único. Equipara-se a consumidor a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo.

Art. 3º 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.

§ 1º Produto é qualquer bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial.

§ 2º Serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista.

O CDC também traz diversos princípios consumeristas que regem as relações jurídicas e trazem direitos básicos dos consumidores, dentre eles o princípio da vulnerabilidade do consumidor, por este ser a parte mais frágil dessa relação de consumo. Essa é uma presunção absoluta, que pode se dar em aspectos econômicos, físicos, informativos, técnico e científico.

A expressão vulnerabilidade deve ser vista num sentido amplo, pois o consumidor não sabe como o produto é produzido, nem como o serviço será prestado, não estando a par dos instrumentos jurídicos que os amparam na relação com o fornecedor, além disso existe uma disparidade financeira entre esses dois sujeitos (ALCANTARA 2017).

O reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor, faz com que a lei o trate de forma diferenciada. Como exemplos de situações que revelam o tratamento desigual entre consumidor e fornecedor, afim de garantir efetiva proteção à parte vulnerável, podem ser encontradas no artigo 47 do CDC, que diz que as cláusulas contratuais serão interpretadas de maneira mais favorável ao consumidor, ou ainda, no artigo 49 que versa sobre o direito de desistir do contrato em até 7 dias se feito fora do estabelecimento.

Não menos importante, há que se falar nos princípios da igualdade, do equilíbrio e do protecionismo que estão ligados diretamente com o tema desse estudo. Sendo o da igualdade, um símbolo da democracia, pois visa um tratamento justo a todos os cidadãos e pode se dar de

forma material, quando busca tratar os iguais de forma igual e os desiguais de forma desigual na medida de suas desigualdades. O do equilíbrio, que no CDC visa a proteção da parte mais fraca. E o do protecionismo impõe que as regras dos CDC não podem ser afastadas nem mesmo por convenção das partes, sob pena de nulidade.

Outro princípio relevante é o da boa-fé, que nas palavras de Rodrigues (2002, p. 60), é “um conceito ético, moldado nas ideias de proceder com correção, com dignidade, pautando sua atitude pelos princípios da honestidade, da boa intenção e no propósito de a ninguém prejudicar”. Espera-se que esse princípio seja adotado por ambas as partes tanto no ato do contrato de aquisição de bens e serviços quanto no decorrer de sua vigência.

O transporte aéreo de pessoas se classifica como um serviço prestado pelas empresas aéreas aos consumidores, que contratam o serviço, comprando um bilhete aéreo por meios eletrônicos, telefone, lojas físicas em aeroportos ou agências de viagens. Essa relação de consumo se confirma nos artigos 2º e 3º do CDC, onde se encontram a definição de consumidor e fornecedor.

No momento da compra, o passageiro poderá escolher a tarifa desejada, que normalmente é ofertada em no mínimo duas opções, uma com o menor preço e regras mais restritas para alteração e/ou cancelamento e outra com preço médio e multas mais “amenas”. Há ainda, em algumas empresas, uma terceira opção de tarifa, de maior valor em comparação as anteriormente citadas, em que a multa é de 5% do valor da passagem aérea, ou até mesmo, em alguns casos, não havendo cobrança.

O Código Civil de 2002, que passou a regular o transporte de pessoas no Brasil, o fez por meio dos artigos 734 ao 742. Este regulamento prevê ao passageiro o direito de rescindir o contrato de transporte antes de iniciada a viagem, desde que feita a comunicação antecipada ao transportador para que este possa renegociar o transporte a outra pessoa, e assim garantir-se de eventual prejuízo com a desistência do passageiro, conforme disposto no artigo do código civil,

[...] Art. 740. O passageiro tem direito a rescindir o contrato de transporte antes de iniciada a viagem, sendo-lhe devida a restituição do valor da passagem, desde que feita a comunicação ao transportador em tempo de ser renegociada.

§ 1º Ao passageiro é facultado desistir do transporte, mesmo depois de iniciada a viagem, sendo-lhe devida a restituição do valor correspondente ao trecho não utilizado, desde que provado que outra pessoa haja sido transportada em seu lugar.

§ 2º Não terá direito ao reembolso do valor da passagem o usuário que deixar de embarcar, salvo se provado que outra pessoa foi transportada em seu lugar, caso em que lhe será restituído o valor do bilhete não utilizado.

§ 3º Nas hipóteses previstas neste artigo, o transportador terá direito de reter até cinco por cento da importância a ser restituída ao passageiro, a título de multa compensatória.

No Brasil, prevalece a liberdade tarifária na prestação de serviços aéreos regulares, que permite as concessionárias ou permissionárias, isto é, as empresas aéreas, determinarem suas próprias tarifas, devendo apenas informar à ANAC sobre elas, conforme artigo 49 da Lei 11.182 de 2005, que a criou. Ainda nesse artigo, foi revogado, o §2º que previa que a ANAC poderia estabelecer tarifas máximas ou mínimas para as linhas regulares onde houvesse aumento abusivo de tarifas ou práticas prejudiciais à competição, o que demonstra que as companhias aéreas têm uma ampla proteção e privilégios no Brasil.

Ainda sobre a legislação afim, cabe ressaltar que o Código Brasileiro de Aeronáutica (lei nº 7.565, de 19 de dezembro de 1986) não regulamenta sobre as multas de cancelamento e alteração de bilhetes aéreos por parte do passageiro.

Essa autonomia de tarifas é ratificada ainda na resolução nº 400, de 13 dezembro de 2016, que dispõe sobre as condições gerais de transporte aéreo, garantindo também a autonomia às empresas aéreas em criarem suas próprias regras,

[...] Art. 2º Na oferta dos serviços de transporte aéreo, o transportador poderá determinar o preço a ser pago por seus serviços, bem como suas regras aplicáveis, nos termos da regulamentação expedida pela ANAC.

Parágrafo único. O transportador deverá disponibilizar nos locais de vendas de passagens aéreas, sejam eles físicos ou eletrônicos, informações claras sobre todos os seus serviços oferecidos e as respectivas regras aplicáveis, de forma a permitir imediata e fácil compreensão.

Art. 3º O transportador deverá oferecer ao passageiro, pelo menos, uma opção de passagem aérea em que a multa pelo reembolso ou remarcação não ultrapasse 5% (cinco por cento) do valor total dos serviços de transporte aéreo, observado o disposto nos arts. 11 e 29, parágrafo único, desta Resolução.

A partir do artigo 3º, supracitado, percebe-se a criação de uma hipótese curiosa na venda das passagens aéreas, por meio da qual a empresa pode ofertar diferentes tipos de tarifas e, em somente uma delas, deve garantir que multa não ultrapasse os 5% (cinco por cento) previsto no código civil, ou seja, a liberdade na criação de outras opções tarifárias, que não se adequem à legislação vigente, põe em risco os direitos e proteção garantidos aos consumidores.

É comum que as pessoas normalmente procurem os melhores preços para adquirir suas passagens aéreas, optando pelas tarifas de menor valor aquisitivo e conseqüentemente as com maiores restrições em relação ao cancelamento e alteração. Ao oferecer aos consumidores uma tarifa restritiva utiliza-se o estabelecimento de uma cláusula abusiva, que é vedada pelo CDC em seu inciso IV,

[...] Art. 51. São nulas de pleno direito, entre outras, as cláusulas contratuais relativas ao fornecimento de produtos e serviços que:

I - impossibilitem, exonerem ou atenuem a responsabilidade do fornecedor por vícios de qualquer natureza dos produtos e serviços ou impliquem renúncia ou

disposição de direitos. Nas relações de consumo entre o fornecedor e o consumidor pessoa jurídica, a indenização poderá ser limitada, em situações justificáveis;

II - subtraíam ao consumidor a opção de reembolso da quantia já paga, nos casos previstos neste código;

III - transfiram responsabilidades a terceiros;

IV - Estabeleçam obrigações consideradas iníquas, abusivas, que coloquem o consumidor em desvantagem exagerada, ou sejam incompatíveis com a boa-fé ou a equidade;

Outra situação que demonstra a violação de direitos dos consumidores perante as companhias aéreas, é a revogação da portaria N° 676/GC-5 de 13 de novembro de 2000 do Comando da Aeronáutica que dispunha sobre Condições Gerais de Transporte e previa multa de 10% em caso de cancelamento e reembolso decorrente de uma conveniência do passageiro.

Diante da relevância desse tema e do conflito de normas aplicáveis, é necessário, uma análise mais atenta e minuciosa da legislação correspondente, incluindo estudo acerca das decisões dos tribunais pátrios, a fim de propor discussão que colabore para uma possível superação entre essas divergências. É necessário também, que esse debate se construa em torno dos interesses tanto dos consumidores, quanto das companhias aéreas, estabelecendo entre as partes um equilíbrio que respeite a legislação, a equidade e as relações de consumo.

2 AS REGRAS DAS PRINCIPAIS COMPANHIAS AÉREAS NACIONAIS

Para aferir como as companhias aéreas nacionais operam a venda de seus bilhetes e regras tarifárias e comparar com a legislação atual, efetuou-se a pesquisa de voos dos trechos de Porto Alegre - RS (POA) a Guarulhos - SP (GRU) com ida no dia 03/03/2020 e retorno no dia 10/03/2020, nos *sites* das três maiores companhias aéreas brasileiras: Azul, Gol e Latam. A pesquisa foi realizada no dia 21 de setembro de 2019.

Ao buscar opções de voos para o destino e data supracitado, no site da companhia aérea AZUL (www.voeazul.com.br), encontrou-se apenas dois tipos de tarifas: Azul e mais Azul, ao clicar na opção “Entenda as diferenças das tarifas” (Anexo 1) encontrou-se apenas informações referentes à bagagem e serviços dispostos no voo (Anexo 2).

Quando selecionados os voos mais baratos (tarifa Azul) encontrou-se informações sobre as regras tarifárias no canto inferior esquerdo da página de forma minimalista (Anexo 3) sendo necessário clicar para ver as regras. Essa forma de apresentação das informações, pode dificultar o acesso por parte dos clientes.

Além disso, a companhia não permite alteração ou cancelamento para bilhetes que tenham tarifas menores que R\$ 350,00 (trezentos e cinquenta reais). Para tarifas maiores que

esse valor as multas partem de R\$ 250,00 (duzentos e cinquenta reais) por trecho. Assim, se o cliente precisar alterar ou cancelar a viagem antes do primeiro voo, caso de bilhete for ida e volta, a multa será de R\$ 500,00 (quinhentos reais) para alteração. Quanto ao reembolso, existem algumas tarifas que não o permitem, em especial as que custam menos de R\$ 655,00 (seiscentos e cinquenta e cinco reais). As que custam acima disso, o reembolso está sujeito a multa de 60% cumulativa com a multa de cancelamento. A única classe tarifária (chamada de classe Y) que respeita o disposto no Código Civil, e, portanto, cobra multa de 5% para alteração, cancelamento e reembolso, somente é vendida via central de atendimento.

Diante disso, podemos destacar que a dificuldade de acesso aos serviços bem como a falta de transparência na prestação de informações ao consumidor, desrespeita o princípio da boa-fé nas relações de consumo, uma vez que beneficia uma das partes em detrimento da outra. No caso da companhia aérea em questão, o acesso à tarifa reembolsável apenas via central de atendimento, é um exemplo dessa prática, uma vez que a não disposição de atendimento telefônico gratuito para tal fim, pode dificultar o acesso ao serviço.

A Gol, em seu site (www.voegol.com.br), oferece três tipos de tarifas: Max, Plus e Light (ANEXO 4) para acessar as regras tarifárias pode-se clicar em “e mais vantagens +” onde estão dispostas multas a partir de R\$ 250,00 (duzentos e cinquenta reais) por trecho para alteração e cancelamento. O reembolso será de 40% a 95%, porém não está disponível para todos os tipos de tarifa (ANEXO 5). O que não fica muito claro aos consumidores é que a Gol cobra duas multas caso o passageiro precise cancelar a viagem antes do voo. Há a multa de cancelamento somada a multa de reembolso.

Essas condições de cancelamento, colocam o consumidor em grande desvantagem, e podem ser consideradas uma cláusula abusiva, uma vez que subtraem ao consumidor a opção de reembolso, indo de encontro ao disposto no artigo 51, II do CDC.

No site da companhia aérea Latam (www.latam.com.br) há três tipos de tarifas: Light, Plus e Top (ANEXO 6), e ao clicar no voo e tarifa escolhida, são demonstradas as regras para alteração e cancelamento. Há multas de alteração a partir de R\$ 250,00 (duzentos e cinquenta reais) e até mesmo gratuitas, dependendo da tarifa escolhida. Não há multa de cancelamento. Quanto ao reembolso, há tarifas não reembolsáveis e tarifas que reembolsam de 40 a 100% do valor pago. Diferentemente da Azul e Gol, a Latam não cobra multa cumulativa no caso de cancelamento e reembolso antes da viagem, ou seja, caso ocorra o cancelamento da viagem será cobrado apenas a multa de reembolso (quando houver). Porém, embora essas regras pareçam mais amenas em relação as das demais companhias, há uma ressalva quanto a troca de data de

apenas um trecho nos bilhetes com ida e volta, pois caso o cliente queira trocar o horário ou data somente de um trecho e manter o outro inalterado, será necessário recomprar os dois trechos, o que pode prejudica-lo, pois muitas vezes o trecho que o cliente não deseja alterar pode ter aumentado significativamente de valor, com o passar do tempo. Assim a alteração desse bilhete custará muito mais caro. Essa informação não está disponível no site da companhia aérea, mas pode ser obtida junto a central de atendimento ou com um agente de viagens.

Pode-se perceber que do mesmo modo que as demais companhias aéreas, a LATAM, também possui lacunas na prestação de informações adequadas ao consumidor e na cobrança de multas que estão em desacordo com o Código Civil e CDC.

Em todas as empresas aéreas pesquisadas, pode-se perceber que há imposição de cláusulas abusivas que além de subtrair ao consumidor a opção de reembolso, estabelecem obrigações (multas) que o colocam em desvantagem excessiva sendo incompatível com os princípios da boa-fé e equidade.

Embora seja um contrato de adesão, onde o consumidor não discute as cláusulas, e que seja protegido com a justificativa do direito de escolha (uma vez que o consumidor pode escolher tarifas distintas), a compra de uma passagem aérea, ainda que na tarifa mais econômica, deve observar o os princípios e regulamentos do CDC, bem como do Código Civil, sob pena de ser consideradas nulas.

3 O ENTENDIMENTO JURISPRUDENCIAL

Para verificar o entendimento jurisprudencial foram pesquisadas decisões dos tribunais do Rio Grande do Sul, São Paulo e Distrito Federal. Como critério de busca foram utilizados os termos: “transporte aéreo”, “consumidor”, “passagens aéreas”, “multa”, “cancelamento” e “reembolso”. A seleção se deu a partir de julgados que tratavam da discussão sobre a efetividade da cobrança das multas pelas empresas aéreas nos últimos anos, sendo encontrados resultados positivos do ponto de vista dos direitos do consumidor.

Na primeira delas, acórdão do Tribunal de Justiça de São Paulo (TJSP), (APELAÇÃO Nº 1087491-29.2017.8.26.0100), o autor ajuizou a ação em face da empresa AZUL Linhas Aéreas por ter adquirido três passagens aéreas e um dia antes da viagem precisou cancelar os bilhetes, razão pela qual lhe foi cobrada multa de, aproximadamente, 50% do valor pago.

Apelação Responsabilidade civil Transporte aéreo Ação de repetição de indébito e reparação de danos Improcedência Cancelamento de passagem aérea - Autor que, por

motivos pessoais, não pôde viajar - Cancelamento após o “prazo de reflexão” do art. 49 do CDC - Perda de quase 50% dos valores pagos - Prática abusiva da ré, contrária à boa-fé contratual - Cobrança de multa que é possível, mas em percentual razoável - Aplicação do § 3º do artigo 740 do Código Civil - Valor máximo estabelecido em 5% do valor das passagens – Simples aborrecimento ou transtorno individual com a retenção do valor que não gera o dever reparatório - Dano moral não configurado - Recurso do autor parcialmente provido.

A empresa, em sua defesa, alegou que o cliente adquiriu a passagem com ciência das multas cobradas no caso de cancelamento ou alteração de voo, que eram condições contratuais daquela tarifa. Justificou o relator sua decisão:

De acordo com o art. 51, incisos IV, do CDC, são nulas de pleno direito, entre outras, “as cláusulas contratuais que estabeleçam obrigações consideradas iníquas, abusivas, que coloquem o consumidor em desvantagem exagerada, ou seja, incompatíveis com a boa-fé ou a equidade”.

Segundo os incisos II e III do §1º do mesmo artigo, presume-se exagerada, entre outros casos, a vantagem que “restringe direitos ou obrigações fundamentais inerentes à natureza do contrato, de tal modo a ameaçar seu objeto ou equilíbrio contratual” e “se mostra excessivamente onerosa para o consumidor, considerando-se a natureza e conteúdo do contrato, o interesse das partes e outras circunstâncias peculiares ao caso”.

É esta, evidentemente, a situação observada nos autos.

A existência de bilhetes com reembolso de somente 50%, importa para o consumidor a impossibilidade de real desistência do negócio, o que não pode ser admitido. Ao mesmo tempo, cria vantagem exagerada para a prestadora de serviços, em forma ilícita de obtenção de lucro.

Com efeito, mesmo que se trate de um modelo contratual tipicamente de consumo, não deixa de ter aplicação, afora o CDC, também o Código Civil, para não verificar se a parte fornecedora do serviço está imbuída de boa-fé (art. 187 do CC).

Tendo em vista tratar-se de relação de consumo, quanto ao mencionado pela requerida para justificar a cobrança, conforme ANAC, esta é ato normativo infralegal e não pode se sobrepor ao Código Civil e ao Código de Defesa do Consumidor.

Por fim, o parcial provimento ao recurso do autor condenou a empresa aérea a reter somente os 5% de multa previsto no artigo 740 do Código Civil, negando, porém, ao autor, os danos morais que havia também solicitado.

Já no Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul (TJRS) há um entendimento semelhante, porém com multa um pouco maior, no caso da decisão nº 71008231458/CNJ:0081384-62.2018.8.21.9000, em que as clientes haviam comprado passagens aéreas com multa de R\$ 210,00 por pessoa, o que excederia 10% do valor pago, sob o argumento de que as multas eram abusivas, em cujo provimento e havendo o entendimento de que 10% seria uma multa razoável à situação, observando-se o disposto no artigo 51 do CDC, conforme julgou o relator:

Presentes os pressupostos de admissibilidade, conheço do recurso.

O recurso merece parcial provimento pelas razões que passo a expor.

Em breve síntese, narraram as autoras que efetuaram a compra de passagens de Porto Alegre para o Rio de Janeiro com a ida no dia 06/09/2017 e volta em 10/09/2017. No entanto, por problemas de saúde familiar tiveram que retornar um dia antes do previsto. Necessitaram adquirir uma passagem de outra companhia aérea, devido a indisponibilidade da Azul. Ao tentar cancelar a passagem de volta, foram informadas de que haveria a cobrança de multa, no valor de R\$ 420,00 (2 vezes R\$ 210,00) e o valor residual, que corresponderia a passagem de volta não utilizada, ficaria de crédito para as autoras utilizarem que viagens subsequentes. Pleitearam as autoras a declaração de abusividade do valor da multa e conversão em dinheiro do valor que teria ficado em crédito.

No tocante ao valor da taxa de cancelamento, este se mostra abusivo, visto que o valor de R\$ 420,00 é superior a 10% do total pago pela passagem.

Desse modo, observando os termos do artigo 51, do CDC, a taxa de cancelamento deve ser fixada no patamar de 10% sob o valor total da passagem.

Foram encontradas mais decisões nesse sentido no TJRS como a decisão abaixo (Nº 71005254941/CNJ: 0049005-10.2014.8.21.9000) que verificou estar havendo enriquecimento indevido por parte da empresa quando cobrado multas em percentual elevado.

CONSUMIDOR. TRANSPORTE AÉREO. aquisição de passagens Aéreas promocionais. cancelamento das passagens. cobrança de multa. pedido de revisão.. caso concreto em que se verifica o direito à restituição integral dos valores desembolsados. pedido de cancelamento realizado com muitos meses de antecedência, tornando abusiva a cobrança do valor da multa. direito a devolução integral, SOB PENA DE ENRIQUECIMENTO INDEVIDO DA COMPANHIA AÉREA. DANOS MORAIS EXCLUÍDOS. TRANSTORNOS QUE NÃO CARACTERIZAM LESÃO A DIREITO DE PERSONALIDADE OU OUTRO DANO PASSÍVEL DE ENSEJAR REPARAÇÃO DE CUNHO EXTRAPATRIMONIAL.

1. Na data de 03/08/2013 a parte autora comprou 8 passagens aéreas promocionais para voar em 17 e 21/10/2013, trechos São Paulo/Porto Alegre e vice-versa, pelo valor de R\$158,00 cada uma mais as taxas de embarque. Ocorre que no dia 18/08/2013, ou seja, 15 dias após a compra, efetivou o cancelamento ocasião em que lhe foi cobrada a multa de R\$100,00 por cada passagem. Em razão disso, postulou a revisão da cláusula referente à multa e a indenização por danos morais.

2. Feita uma análise da cláusula referente a multa (fl. 76), verifica-se que a demandada cumpriu integralmente com o dever de informar. Entretanto, considerando que o pedido de cancelamento foi efetivado 15 dias após a compra e com antecedência de 3 meses, o valor de R\$100,00 de multa não se justifica, mostrando-se abusiva. Na realidade, o valor da multa chega a alcançar um percentual de 63,29%, o que é excessivo, já que a companhia aérea teve tempo suficiente para efetivar a venda das passagens canceladas para outros clientes. Dita conduta efetuada pela demandada gera o enriquecimento ilícito, já que lucraria duas vezes pelas mesmas passagens aéreas.

3. Assim, excepcionalmente se reconhece o direito à devolução integral do valor das passagens.

4. O fato narrado é caracterizado como mero aborrecimento, contratempo e dissabor a que estão sujeitos as pessoas na vida cotidiana. O dano ou lesão à personalidade, mercedores de reparação, somente se configurariam com a exposição do consumidor a situação humilhante, bem como ofensa a atributo da sua honra, imagem ou qualquer dos direitos personalíssimos tutelados no art. 5º, incisos V e X, da CF/88, o que não restou comprovado no caso dos autos.

5. Sentença reformada tão somente para excluir os danos morais.

RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

No Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios (TJDFT) encontrou-se entendimentos semelhantes. Foi analisado o acórdão nº 1172970 de 22 de maio de 2019, que trouxe a seguinte decisão provida pela maioria dos juízes daquela turma recursal,

1. Trata-se de ação de revisão de cláusula contratual movida em desfavor de TAM LINHAS AÉREAS S/A, na qual pleiteia-se a redução da cláusula penal para o montante de 5% (cinco por cento) em caso de cancelamento da compra de passagem, bem como a devolução de 95% (noventa e cinco) do valor da passagem aérea, no montante de R\$ 1.130,50 (hum mil, cento e trinta reais e cinquenta centavos), cujos pedidos foram julgados improcedentes.
2. Recurso interposto pela parte autora, regular e tempestivo. As contrarrazões não foram apresentadas.
3. Em seu recurso, o autor alegou que a cláusula contratual prevendo a retenção de quase a totalidade do valor pago por passagem aérea em caso de cancelamento da compra é abusiva em decorrência das normas protetivas do Código de Defesa do Consumidor.
4. O Código de Defesa do Consumidor, em seu art. 51, IV, dispõe que são nulas de pleno direito, entre outras, as cláusulas contratuais relativas ao fornecimento de produtos e serviços que estabeleçam obrigações consideradas iníquas, abusivas, que coloquem o consumidor em desvantagem exagerada, ou seja, incompatíveis com a boa-fé ou a equidade. No caso concreto, a cláusula que prevê a retenção da totalidade da passagem ou apenas o reembolso das tarifas de embarque é nula, porque abusiva na medida em que coloca o consumidor em desvantagem exagerada.
5. O argumento da companhia aérea de que tem direito à retenção do valor integral das passagens, pelo fato de serem os bilhetes do tipo promocional não prospera, porque, apesar da previsão contratual nesse sentido, ela se trata, como dito, de cláusula abusiva, que merece ser declarada nula. De fato, a fixação do preço da passagem, e bem assim, a sua qualificação como promocional, derivam do arbítrio exclusivo da companhia aérea, e assim não podem, uma ou outra, ser parâmetro para a retenção integral do valor do bilhete, ou para majorar os limites de retenção (5%). Nesse sentido: (Acórdão n.1120482, 07113051520178070020, Relator: ASIEL HENRIQUE DE SOUSA 3ª Turma Recursal dos Juizados Especiais do Distrito Federal, Data de Julgamento: 29/08/2018, Publicado no DJE: 05/09/2018. Pág.: Sem Página Cadastrada.)
6. Dispõe o art. 740 do Código Civil: “O passageiro tem direito a rescindir o contrato de transporte antes de iniciada a viagem, sendo-lhe devida a restituição do valor da passagem, desde que feita a comunicação ao transportador em tempo de ser renegociada. Nesse caso, o transportador poderá reter até 5% da importância a ser restituída ao passageiro, a título de multa compensatória (art. 740, § 3º, do CC).
7. Como comprovado nos autos, o autor comunicou a intenção da rescisão contratual (ID 7531555) vinte e três dias antes do voo programado, tempo suficiente para renegociação da passagem aérea, mormente considerando a vultosa quantidade de acessos ao site da empresa, nacionalmente e mundialmente notória.
8. Em face do exposto, conheço do recurso do autor e lhe dou provimento para declarar nula a cláusula que prevê a retenção integral da passagem aérea, determinado a retenção de apenas 5% sobre o valor da passagem. Determino a restituição do valor de R\$ 1.130,50 (hum mil cento e trinta reais e cinquenta centavos), cuja correção se dará pelo INPC a partir do desembolso, mais juros de 1% a partir da citação.
9. Custas já recolhidas. Sem honorários em razão do provimento recursal.
10. Acórdão elaborado de conformidade com o disposto nos artigos 46 da Lei 9.099/1995.

A turma recursal decidiu o acórdão em sua maioria por dar provimento ao recurso em favor do consumidor. A exceção foi um dos juízes que compreendeu que a perda total do valor

pago após o cancelamento é uma cláusula abusiva, porém considerou a multa de cinco por cento muito baixa e não asseguraria liberdade de contratação das empresas representando exagerada intervenção contratual. Sugeriu que o percentual da multa seja proporcional ao de anterioridade ao cancelamento do voo.

4 PROJETOS DE LEI SOBRE A TEMÁTICA

A classe política, observando a relevância desse assunto para a sociedade consumerista, propôs alguns projetos de leis que versam sobre as multas de alteração ou cancelamento de passagens aéreas. Foram encontrados dois projetos de lei, um do Senado Federal e outro da Câmara de Deputados.

O Projeto de Lei nº 757 de 2011, foi proposto pelo então Senador Pedro Tasques, que pretendia acrescentar ao art. 229-A da Lei n. 7.565, de 19 de dezembro de 1986 – Código Brasileiro de Aeronáutica – a inserção da hipótese de restituição de 95% da quantia paga de bilhete aéreo em caso de cancelamento ou alteração pelo passageiro com mais de 5 dias da data da viagem, ou 90% nos demais casos sob a seguinte justificativa:

Recentemente, tem aumentado consideravelmente o número de consumidores que optam pela utilização dos serviços de viação aérea.

Segundo dados da Agência Nacional de Aviação Civil, em agosto de 2011, a demanda por voos domésticos cresceu 13,45% em comparação ao mesmo mês de 2010, ao passo que na oferta, o aumento foi de 14,31%.

Aponta ainda que o aumento acumulado no ano (de janeiro a agosto) o incremento da demanda já chegou a 20,14% e o da oferta 14,39%.

A referida majoração demonstra uma alteração na escolha do brasileiro, que antes tendente ao transporte rodoviário, agora tem dado preferência ao transporte aéreo.

Assim, juntamente com essa alteração de perfil consumerista, penso que deve igualmente haver a atualizada de algumas normas com o intuito de garantir a devida proteção ao consumidor.

Nessa esteira, propomos a presente modificação, concedendo uma garantia mínima ao consumidor que precisar cancelar a compra de um bilhete de passagem ou remarcar a data de sua viagem.

Atualmente, o Código Brasileiro de Aeronáutica (art. 229) já prevê a possibilidade de reembolso integral do valor pago no caso do transportador cancelar o serviço. Entretanto, está sendo recorrente as disputas judiciais entre consumidores e empresas aéreas a respeito das multas cobradas pelo cancelamento do serviço ou remarcação da data, em face da omissão legislativa.

No mês de agosto de 2011, a 5ª Vara da Justiça Federal de Belém-PA no processo n. 0007653-81.2007.4.01.3900, acolhendo aos pedidos do Ministério Público Federal em Ação Civil Pública, determinou que as empresas aéreas se abstenham de cobrar tarifas superiores a 10% e 5%, conforme haja ou não tempo para renegociação das passagens em caso de desistência de viagens ou de alteração de data.

Ademais, determinou ainda sejam restituídas as tarifas cobradas a maior do que as determinadas na sentença, retroagindo cinco anos a data de ingresso da Ação. Essa decisão, em que pese proferida por juiz federal de primeira instância do Pará, possui

eficácia em todo o território nacional até o julgamento do recurso de Apelação já interposto por uma das Rés.

Pondere-se que nas alegações do Ministério Público Federal, foi ilustrado que existe empresa aérea cobrando mais de 80% do valor pago pela passagem como tarifa/multa pelo cancelamento ou remarcação da data da viagem.

Isto posto, entendo prudente a regulação da matéria por Lei Federal, evitando o desgaste que uma ação judicial causa ao consumidor, lhe angariando maior proteção e respeito.

Esse Projeto Lei do ex-senador Pedro Tasques encontra-se na Câmara dos Deputados para análise e não foi aprovado ainda.

Ainda sobre esse assunto encontra-se o Projeto de Lei N.º 4.283 de 2019 da deputada Soraya Manato, para tratar do reembolso devido ao passageiro que cancela viagem aérea. O projeto também prevê acrescentar o art. 229-A a Lei n. 7.565, de 19 de dezembro de 1986, para garantir ao consumidor que viesse a cancelar a viagem com mais de 12 horas de antecedência do embarque, o reembolso de no mínimo 90% do valor pago em 30 dias, ou que fosse cedido como crédito para aquisição de nova passagem com o transportador, se assim fosse desejado pelo cliente. O projeto nessa data ainda se encontra em análise pela Câmara e não foi aprovado.

A deputada justificou seu o projeto de lei da seguinte forma:

O objetivo deste projeto de lei é garantir àqueles que desistem de viagem aérea contratada, com pelo menos doze horas de antecedência em relação ao horário previsto do voo, o direito de receber no mínimo noventa por cento do valor pago pela passagem aérea.

O regime contratual atualmente previsto na Resolução nº 400 da Agência Nacional de Aviação Civil – Anac – é draconiano: se o passageiro não desistir da compra no prazo de até vinte e quatro horas, a contar do recebimento do seu comprovante, e desde que a compra não tenha sido feita com pelo menos sete dias em relação à data do embarque, fica sujeito a multa contratual pela desistência, que pode corresponder ao valor integral da passagem.

Ora, tendo em vista que a comercialização de passagens é feita basicamente por meio digital – não há dificuldade nenhuma em colocar à venda assento que tenha sido liberado em razão de desistência – e que o valor cobrado dos passageiros por viagem adquirida de última hora é elevadíssimo, parece não fazer sentido a rigidez da regra adotada pela Anac. No lugar de evitar prejuízo para as empresas aéreas, simplesmente, a norma atual permite que enriqueçam de modo espúrio, às custas de todos os que enfrentam dificuldades inesperadas às vésperas de viajar. A emergência de doença própria ou em pessoa da família é caso clássico de situação que obriga o consumidor a cancelar viagem, para citar apenas o exemplo mais dramático.

É preciso reforçar aqui que a proteção do consumidor é princípio fixado na Constituição da República. A atuação do legislador deve ser de tal sorte que permita o desenvolvimento das atividades econômicas sem lesão ao direito protetivo constitucionalmente garantido aos que adquirem bens e serviços.

Hoje, infelizmente, não é isso o que se observa na redação da mencionada Resolução nº 400, da Anac. Todos queremos um setor de aviação civil pujante, mas não ao preço de colocar os interesses do consumidor em segundo plano.

A classe política demonstra ter interesse em intervir pelos cidadãos que necessitam de amparo nessa relação jurídica entre consumidor e fornecedor. Contudo, os vários projetos que

buscam regulamentar cobrança de multas pelas companhias aéreas, têm sido morosos e por vezes acabam sendo arquivados.

CONCLUSÃO

A aviação civil tem papel importante no processo de globalização. A demanda por esse tipo de serviço, vem aumentando gradativamente, haja vista a facilidade e agilidade de locomoção oferecida por esse meio de transporte. Isso vem de encontro a uma característica importante da geração atual, marcada principalmente pelo desenvolvimento tecnológico, e pelo imediatismo. Dessa forma, a paridade na relação entre consumidor e fornecedor (companhias aéreas), se mostra significativa para o desenvolvimento da sociedade contemporânea.

Historicamente o transporte aéreo teve sua essência calcada na ideia de ser um serviço dispendioso e de alto risco, o que justificou seus altos preços e elitização, até o fim do século XX. Tal fato justificaria também, a ampla proteção jurídica dada às companhias aéreas por meio da Convenção de Varsóvia e o Código Brasileiro da Aeronáutica, e também a cobrança de multas elevadas para cancelamento do serviço, que persistem até hoje, visto que a época a realidade social era diferente e apenas uma minoria, ainda menor, possuía acesso a esse tipo de serviço. Essa restrição de acesso pode ser a explicação das multas abusivas, que vieram devido à dificuldade na época, em substituir um passageiro que cancelasse sua passagem.

Ocorre que, atualmente o mercado tem se desenvolvido, e os dados estatísticos demonstram um aumento do poder aquisitivo das pessoas, que passaram a viajar mais. Com o advento da tecnologia o acesso a informação hoje é muito mais rápido, pode-se comprar por exemplo, uma passagem aérea sem sair de casa, apenas fazendo uso de um *smartphone* conectado à internet. As companhias têm facilidade em controlar o número de vendas, além da liberdade tarifária, o que lhes garantem uma certa facilidade de prever o mercado e gerir o negócio com mais estabilidade.

Por outro lado, desde 1990 existe o Código de Defesa do Consumidor, que garante a proteção da sociedade de consumo (que é parte vulnerável no negócio jurídico), visando proteger o consumidor de abusos, inclusive contratuais, como é o caso do adquirente de uma passagem aérea.

As multas cobradas pelas companhias aéreas nacionais, conforme demonstradas nessa pesquisa, mostram-se em desacordo com a legislação vigente. Primeiramente percebe-se que há em algumas companhias aéreas uma certa falta de transparência nas informações contratuais, o que fere o princípio consumerista da informação adequada. Além disso, constatou-se que

existem tarifas que não permitem reembolso, isto é, impede o cliente de obter o reembolso do valor pago, mesmo que cancele o serviço com antecedência, infringindo o artigo 51 do CDC no que diz respeito as cláusulas abusivas.

Cabe ressaltar ainda, que quando o passageiro cancela com antecedência e não tem reembolso do valor pago, a companhia aérea lucra com o passageiro desistente e com valor da passagem vendida a um novo passageiro, assim obtendo o que pode ser entendido como uma forma de enriquecimento ilícito.

Em análise das leis, normas, jurisprudências e projetos de leis percebeu-se a importância desse assunto e vislumbrou-se, mais uma vez, a vulnerabilidade do consumidor perante as companhias aéreas no que tange às multas cobradas pelo cancelamento e alteração.

Constatou-se que as multas cobradas muitas vezes são abusivas, bem como que os atos normativos da ANAC, estão se sobrepondo ao Código Civil e ao Código de Defesa do Consumidor, algo que não deveria ocorrer, pois além do conflito com normas vigentes, causa prejuízos ao consumidor, situação refutada até mesmo pelos tribunais.

Percebeu-se uma afronta aos direitos básicos do consumidor, tais como a vedação ao enriquecimento ilícito por multas de valores altos, a falta de razoabilidade nas multas impostas e, ainda, a deficiência na informação sobre os produtos e serviços prestados.

É necessário que novas investigações sejam realizadas a fim de contribuir com a plena e efetiva proteção do consumidor, no que tange a política de cancelamento e alteração de passagens aéreas, buscando-se o equilíbrio entre os direitos dos fornecedores e consumidores, respeitando-se às jurisprudências vigentes. Além disso, espera-se que o debate do tema contribua para a aprovação de um projeto de lei que esteja de acordo com o CDC e com o Código Civil, a fim de unificar o entendimento jurídico acerca do assunto.

REFERÊNCIAS

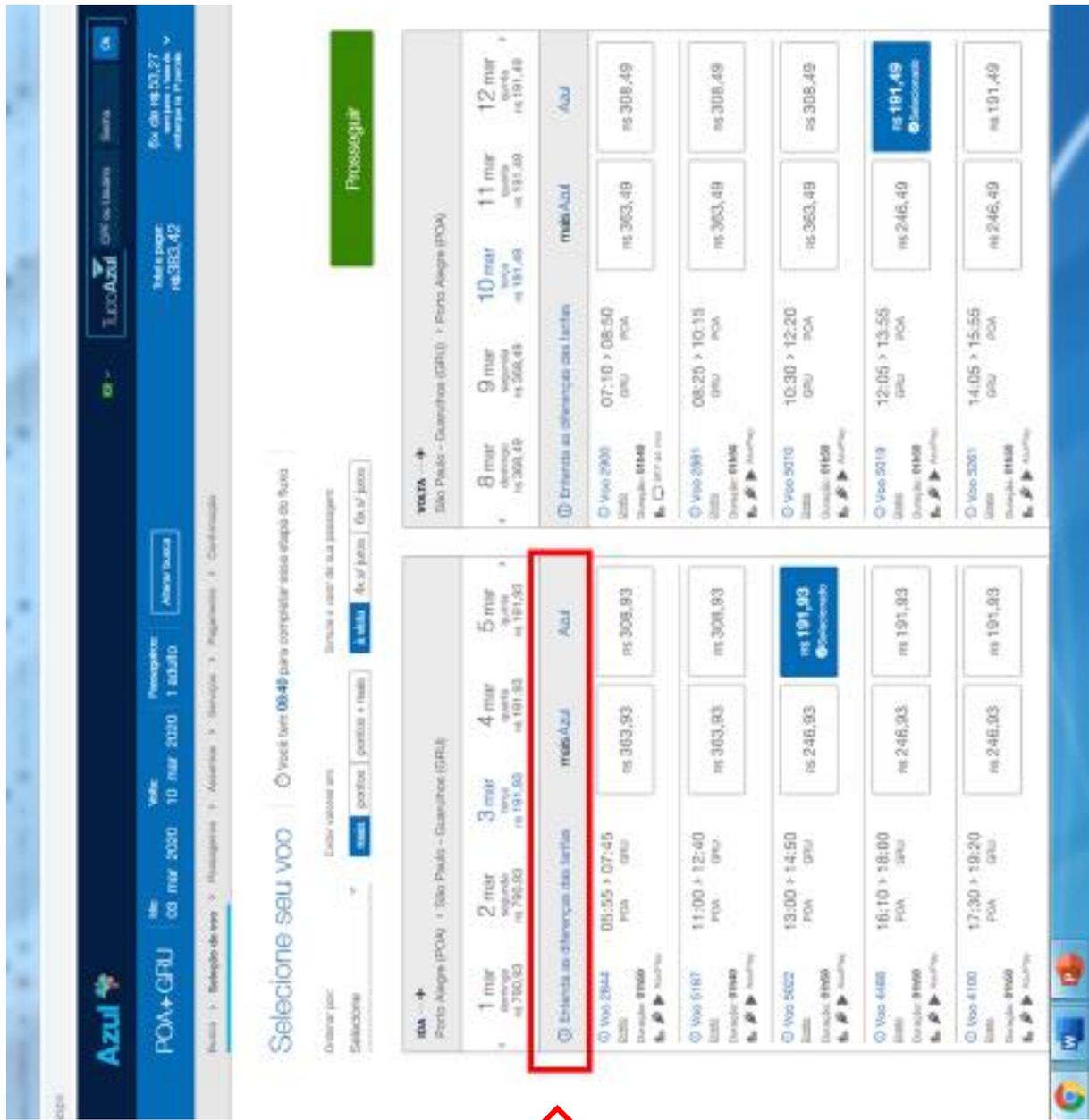
- ALCANTARA, S. A. *Direito Empresarial e Direito do Consumidor*. Curitiba: InterSaberes, 2017.
- BESSA, L. R. *Relação de Consumo e Aplicação do Código de Defesa do Consumidor*. 2. São Paulo: Editora Revista Dos Tribunais, 2009.
- BRASIL. *Código de Defesa do Consumidor*, de 11 de setembro de 1990. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/18078.htm. Acesso em: 09 de abril de 2019.
- BRASIL. *Constituição da República Federativa do Brasil de 1988*. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicaocompilado.htm. Acesso em: 09 de abril de 2019.
- BRASIL. **Lei n. 7.565**, de 19 de dezembro de 1986. Instituiu o Código Brasileiro da Aeronáutica. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L7565.htm Acesso em 09 de abril de 2019.
- BRASIL. **Lei n. 10.406**, de 10 de janeiro de 2002. Institui o Código Civil. Diário Oficial da República Federativa do Brasil, Brasília, DF, 11 janeiro 2002. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/110406.htm. Acesso em: 09 de Abril de 2019.
- BRASIL. **Lei n. 11.182**, de 27 de setembro de 2005. Cria a ANAC. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2004-2006/2005/Lei/L11182.htm. Acesso em 09 de abril de 2019.
- BRASIL. Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios. **Recurso inominado nº 1172970**. Recorrente: Renato Lima Paiva Figueiredo. Apelado: Tam Linhas Aereas S/A. Relator: Arnaldo Corrêa Silva. Brasília, 22 de Maio de 2019. Disponível em: <https://pesquisajuris.tjdft.jus.br/IndexadorAcordaos-web/sistj> Acesso em: 10 de maio de 2019.
- BRASIL. Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul. **Recurso inominado nº 71005254941**. Recorrente: Magali Mazutti. Apelado: VRG Linhas Aéreas. Relatora: Vivian Cristina Angonese Spengler. Ibirubá, 2015. Disponível em: https://www.tjrs.jus.br/buscas/jurisprudencia/exibe_html.php Acesso em: 09 de abril de 2019.
- BRASIL. Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul. **Recurso inominado nº 71008231458**. Recorrente: Cintia Helena Zwetsch. Apelado: Azul Linhas Aéreas. Relator: Roberto Carvalho Fraga. Novo Hamburgo, 2017. Disponível em: https://www.tjrs.jus.br/buscas/jurisprudencia/exibe_html.php. Acesso em 09 de abril de 2019.
- TARTUCE, F. e NEVES, D. A. A.. *Manual de direito do consumidor: direito material e processual*. 6 ed. Rio de Janeiro: Forense; São Paulo: Médoto, 2017.
- MANATO, S. **Projeto de Lei da Câmara dos Deputados, nº 4.283**, de 2019. Disponível em: <https://www.camara.leg.br/proposicoesWeb/fichadetramitacao?idProposicao=2213856> Acesso em: 26 de outubro de 2010.

TASQUES, P. **Projeto de Lei do Senado, nº 757** de 2011. Disponível em:
<https://www25.senado.leg.br/web/atividade/materias/-/materia/103894> Acesso em 26 de outubro de 2019.

RODRIGUES, S. *Direito Civil: dos contratos e das declarações unilaterais da vontade*. 28. ed. São Paulo: Saraiva, 2002.

ANEXOS

Anexo 1 – captura de tela do site da companhia aérea Azul.
A pesquisa foi realizada no dia 21 de setembro de 2019 no site www.voeazul.com.br.



Anexo 2 – captura de tela do site da companhia aérea Azul.
A pesquisa foi realizada no dia 21 de setembro de 2019 no site www.voeazul.com.br.

The screenshot shows the Azul website's flight selection interface. A modal window titled "Comparar tarifas" is open, comparing two fare types: "Tarifa Azul" and "Tarifa MaisAzul".

Refeições e Bebidas de graça	Tarifa Azul	Tarifa MaisAzul
▶ SKY ao vivo (somente aeronaves Embraer)	✓	✓
🧳 1 bagagem de mão (até 10kg)	✓	✓
🧳 Bagagem despachada (até 23kg)	Não incluída Compra a partir de R\$ 60,00	1 incluída por passageiro
📄 Marcação antecipada de assento comum	Não incluída Compra a partir de R\$ 20,00	Gratuito
🕒 Antecipação de voo	R\$ 100,00 App / R\$ 130,00 Aeroporto	Gratuito
💰 Pontos TudoAzul	R\$ 1 = 3 pontos**	R\$ 1 = 3 pontos**

Below the modal, flight options are listed with details such as flight number, departure time, duration, and price. A red arrow points to the "Comparar tarifas" modal.

lity.aspx

Busca > Seleção

Selecione

Ordenar por:

IDA → Porto Alegre (POA) → GRU

1 mar domingo R\$ 790,93

Entenda as d

Voo 2844 Direto Duração: 01h50 AzulPlay R\$ 308,49

Voo 5187 POA → GRU 11:00 > 12:40 R\$ 363,93 R\$ 308,93

Voo 5022 POA → GRU 13:00 > 14:50 R\$ 246,93 R\$ 191,93

Voo 4488 POA → GRU 16:10 > 18:00 R\$ 246,93 R\$ 191,93

Voo 4100 POA → GRU 17:30 > 19:20 R\$ 246,93 R\$ 191,93

Voo 2881 GRU → POA 08:25 > 10:15 R\$ 363,49 R\$ 308,49

Voo 5010 GRU → POA 10:30 > 12:20 R\$ 363,49 R\$ 308,49

Voo 5019 GRU → POA 12:05 > 13:55 R\$ 246,49 R\$ 191,49

Voo 5261 GRU → POA 14:05 > 15:55 R\$ 246,49 R\$ 191,49

* Você poderá comprar bagagens despachadas adicionais mais tarde.
* Valores sujeitos a alterações.
** Pontuação variável de acordo com a categoria.

Anexo 4 – captura de tela do site da companhia aérea Gol.
A pesquisa foi realizada no dia 21 de setembro de 2019 no site www.voegol.com.br.

VOO DE IDA Porto Alegre (POA) - São Paulo - Guarulhos (GRU)
ATENÇÃO: Agora as nossas tarifas incluem o valor da taxa de embarque.

DATA	CLASSE	PREÇO (R\$)
29 Feb	saó	R\$ 162,03
1 Mar	dom	R\$ 162,03
2 Mar	seg	R\$ 162,03
3 Mar	ter	R\$ 162,03
4 Mar	qua	R\$ 162,03
5 Mar	qui	R\$ 162,03
6 Mar	sex	R\$ 162,03

SUA COMPRA

POA → GRU 03 mar - 06H40 - 03 mar - 08h20	1 adulto + taxas	R\$ 162,03
GRU → POA 10 mar - 07H40 - 10 mar - 09h25	1 adulto + taxas	R\$ 161,59
Fazer nova busca		Subtotal
		R\$ 323,62

7 opções de voos de ida

Organizar por	MAX	PLUS	LIGHT	MENOR PREÇO DADA
decolagem mais	14 e 2ª bagagem gratuita R\$ 1 = 2 milhas Smiles Assento GOL+ Conforto gratuito Antecipação gratuita e mais vantagens +	1ª bagagem gratuita R\$ 1 = 2 milhas Smiles Marcação de assento gratuita no período de Check-in e mais vantagens +	Sem bagagem gratuita R\$ 1 = 1 milha Smiles Marcação de assento gratuita no período de Check-in e mais vantagens +	R\$ 162,03

Confira o melhor combo na **Tarifa Light**

Anexo 5 – captura de tela do site da companhia aérea Gol.
 A pesquisa foi realizada no dia 21 de setembro de 2019 no site www.voegol.com.br.

The screenshot displays the flight selection interface on the Gol website. At the top, there are navigation elements like 'SUA COMPRA' and 'POA → GRU'. Below this, a comparison table for three fare classes is shown: MAX, PLUS, and LIGHT. Each class lists its price in milhas (Smiles) and various benefits. A red arrow points to the 'LIGHT' class details, which are expanded to show more information.

Classe	Preço (Milhas)	Benefícios
MAX	R\$ 1 = 3 milhas	1ª e 2ª bagagens gratuitas, Gratuito*, Grátis para qualquer horário no mesmo dia do voo original, Isento, 95%, R\$ 1 = 4 pontos
PLUS	R\$ 1 = 2 milhas	1ª bagagem gratuita, Custo adicional, Grátis. Permitida até 6 horas do voo original, R\$ 250,00 ou 100% da tarifa, 40%, R\$ 1 = 3 pontos
LIGHT	R\$ 1 = 1 milha	Sem bagagem gratuita, R\$ 15,00*, Custo Adicional, Custo de R\$ 100,00. Permitida até 6 horas do voo original, Não reembolsável, R\$ 275,00 ou 100% da tarifa, R\$ 1 = 2 pontos

CLASSE ECONÔMICA

MAX
 R\$ 1 = 3 milhas
 1ª e 2ª bagagens gratuitas
 Gratuito*
 Grátis para qualquer horário no mesmo dia do voo original.
 Isento
 95%
 R\$ 1 = 4 pontos

PLUS
 R\$ 1 = 2 milhas
 1ª bagagem gratuita
 Custo adicional
 Grátis. Permitida até 6 horas do voo original.
 R\$ 250,00 ou 100% da tarifa
 40%
 R\$ 1 = 3 pontos

LIGHT
 R\$ 1 = 1 milha
 Sem bagagem gratuita
 R\$ 15,00*
 Custo Adicional
 Custo de R\$ 100,00. Permitida até 6 horas do voo original.
 Não reembolsável
 R\$ 275,00 ou 100% da tarifa
 R\$ 1 = 2 pontos

*A marcação de assento sempre será permitida e gratuita dentro do período de check-in (de 2 dias a 45 minutos antes do voo).
 *Sujeito a disponibilidade
 *No caso de alteração, se houver diferença de preço entre o voo original e o novo voo, o valor será cobrado.
 *Não haverá ônus ao passageiro que desistir de passagem aérea, em até 24 horas do recebimento do comprovante, desde que a compra do bilhete ocorra com antecedência igual ou superior a 7 dias da data de embarque

At the bottom of the page, there are icons for Google, Word, and PowerPoint, and a footer with 'X GS-1935 por GOL'.

Anexo 6 – captura de tela do site da companhia aérea Latam.
A pesquisa foi realizada no dia 21 de setembro de 2019 no site www.latam.com.br.

&fecha1_anomes=2020-03&fecha2_dia=10&fecha2_anomes=2020-03&from_city2=GRU&to_city2=POA&uAvailability=1&ida_vuelta=ida_vuelta&vuelo

LATAM
Porto Alegre a São Paulo
3 de março a 10 de março de 2020 1 adulto Economy [Alterar busca](#)

Contato

Passo 2 de 6

Voos

Selezione a ida

	Dom 01 MAR	Seg 02 MAR	Ter 03 MAR	Qua 04 MAR	Qui 05 MAR	Sex 06 MAR
Sáb 29 FEV	R\$ 156,03	R\$ 220,03	R\$ 162,03	R\$ 156,03	R\$ 156,03	R\$ 156,03

Organizar por: Preço

04:15 POA > 05:55 GRU 1h 40min Direto

Operado por LATAM Airlines Brasil

	Light	Plus	Top
<input checked="" type="checkbox"/> Bagagem de mão 1 mala de 10 kg	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/> Bagagem despachada Mala de 23 kg	Custo extra de R\$ 59,00	1 mala	2 malas
<input type="checkbox"/> Seleção de assento	Custo extra	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Assento LATAM+	Custo extra	Custo extra	<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/> Alteração de voos + diferença de tarifa	Ate R\$ 275,00	A partir de R\$ 250,00	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Reembolso	X	40% da tarifa	100% da tarifa
<input type="checkbox"/> Acúmulo de Pontos Multiplus	309 PTS	459 PTS	634 PTS
	<input checked="" type="radio"/> R\$ 156,03	<input type="radio"/> R\$ 216,03	<input type="radio"/> R\$ 286,03