

## **MEDIDA PROVISÓRIA TRAZ ALTERAÇÕES PARA O PASSAGEIRO AÉREO: REMARCAR OU CANCELAR A VIAGEM**

Na última quinta-feira, 19, fomos surpreendidos com a edição da MP 925/2020, pelo governo federal, que dispõe sobre medidas emergenciais para a aviação civil brasileira, devido à pandemia do coronavírus.

Segundo o ministro da Infraestrutura, Tarcísio Gomes de Freitas, essa iniciativa foi necessária para socorrer o setor aéreo, preservar os voos no país e as operações das empresas do segmento. O disposto na MP aplica-se aos contratos de transporte aéreo firmados até 31 de dezembro de 2020.

A MP apenas menciona a “regulamentação vigente”, ou seja, a Resolução nº 400 da ANAC (Condições Gerais de Transporte Aéreo), as “regras do serviço contratado”, mas não menciona o Código de Defesa do Consumidor (CDC).

De acordo com a presidente da Comissão Especial de Defesa do Consumidor da OAB Federal, Marié Miranda, “a única falha desta MP 925 foi omitir a vigência do Código de Defesa do Consumidor, já que a matéria aborda a relação de consumo entre passageiro (consumidor) e empresas aéreas (fornecedoras)”.

Nos últimos dias, o passageiro-consumidor vem tendo dificuldade para fazer contato com as empresas aéreas, seja por telefone ou chat, com o intuito de cancelar sua viagem ou solicitar a restituição do valor do bilhete.

A MP 925 estabelece dois procedimentos para os passageiros: remarcar a viagem ou solicitar a restituição do valor do bilhete. Dessa forma, procura estimular o consumidor a manter o vínculo contratual com a empresa aérea ao estabelecer uma nova data de voos com empresas que operam no Brasil, seja nacional ou internacional.

Caso o passageiro opte por remarcar seu bilhete, estará isento das penalidades contratuais definidas pela empresa aérea e terá direito a receber o crédito no prazo de um ano. Isto se aplica a todas as passagens aéreas, inclusive aquelas adquiridas por milhas ou promocionais, que limitavam, nas suas cláusulas contratuais, a remarcação do bilhete por parte do passageiro.

Uma mudança favorável ao consumidor é a alteração do prazo de validade do bilhete, que agora será de 12 meses, a contar da data do voo e não da emissão do bilhete, conforme determinava o art. 7 da Resolução 400 da ANAC.

A alteração estabelecida pela MP 925 demonstra a necessidade de restabelecer o equilíbrio contratual entre as partes, com a readequação do contrato sem ônus para o cliente. Vale lembrar que um dos direitos básicos do consumidor é “a modificação das cláusulas contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais ou sua revisão em razão de fatos supervenientes que as tornem excessivamente onerosas” (art. 6º, V). A pandemia do COVID-19 tornou-se um “fato superveniente” na relação comercial entre passageiro e companhia aérea, que necessitava de uma readequação imediata.

Se o consumidor solicitar a rescisão contratual, o reembolso ocorrerá somente em 12 meses, contados da data do voo contratado. Segundo a ANAC, ao “optar pelo seu reembolso (observados os meios de pagamento utilizados na compra), está sujeito às

regras contratuais da tarifa adquirida”, ou seja, poderão ser aplicadas eventuais multas. “Ainda que a passagem seja do tipo não reembolsável, o valor da tarifa de embarque deve ser reembolsado integralmente. O prazo para o reembolso é de 12 meses”. (<https://www.anac.gov.br/coronavirus/alteracao-de-passagem-aerea-e-direitos-do-passageiro>)

Caso a companhia aérea realize alguma alteração no horário do voo e o seu itinerário, deverá comunicar ao passageiro com 72 horas de antecedência da data de embarque. Se não ocorrer esta comunicação prévia e o passageiro somente deparar com a alteração da data ou do horário quando já estiver no aeroporto, a empresa terá a responsabilidade de fornecer as opções de reembolso integral (no prazo de 12 meses) ou reacomodação em outro voo disponível, além da assistência material gratuita, ou seja:

- A partir de 1 hora: Facilidades de comunicação (internet, telefonemas etc.);
  - A partir de 2 horas: Alimentação (voucher, refeição, lanche, bebidas etc.);
  - A partir de 4 horas: Hospedagem (obrigatório em caso de pernoite no aeroporto) e transporte de ida e volta. Se o passageiro estiver no local de seu domicílio, a empresa poderá oferecer apenas o transporte para sua residência e dela para o aeroporto;
  - O Passageiro com Necessidade de Assistência Especial (PNAE) e seus acompanhantes sempre terão direito à hospedagem, independentemente da exigência de pernoite no aeroporto.
- (<https://www.anac.gov.br/coronavirus/alteracao-de-passagem-aerea-e-direitos-do-passageiro>)

Se o passageiro constatar deparar com algum problema relacionado ao seu voo, recomenda-se, no primeiro momento, que procure os canais de atendimento da empresa aérea. Caso não seja resolvido, deverá dirigir-se ao Procon de sua cidade ou utilizar o serviço de autoatendimento através da plataforma digital ([www.consumidor.gov.br](http://www.consumidor.gov.br)). Não obtendo êxito em nenhuma das opções oferecidas, restará ao consumidor a possibilidade de propor ação judicial.

Vale lembrar que estamos diante de uma situação atípica com a contaminação do Covid-19, cuja propagação já se estendeu a todos os continentes. Portanto, a edição da MP 925/2020 ocorreu em boa hora, visando amenizar a relação entre passageiros e empresas aéreas, estabelecendo novas regras e garantindo direitos.