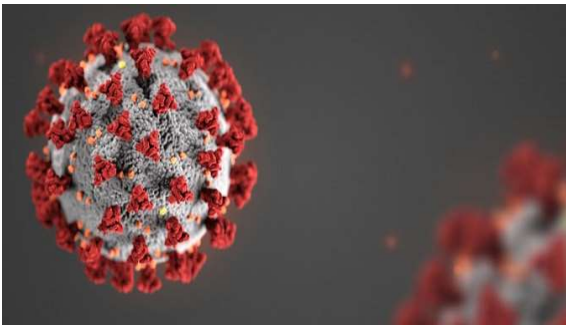


**COVID-19 NAS RELAÇÕES  
CONSUMERISTAS NO  
SETOR DE TRANSPORTE  
AÉREO**



A realidade enfrentada pelo país nas últimas semanas, frente a pandemia da Covid-19 em todo o mundo, traz preocupação para milhares de consumidores quando o assunto é cancelamento e adiamento de passagens aéreas que seriam utilizadas nesse período.

Já na primeira semana do recomendado isolamento social, houve uma queda considerável no movimento de todos os aeroportos do Brasil, que cresce a cada dia e não tem previsão de retorno à normalidade. Inúmeras pessoas

tinham passagens compradas e viagens agendadas para esse período e, cumprindo as determinações da OMS – Organização Mundial da Saúde, precisaram cancelar ou adiar esses compromissos.

Nesse cenário, surgem as indagações do consumidor com relação à essas passagens e os possíveis prejuízos que ele possa vir a sofrer. As mais comuns são: *É possível o cancelamento dessa passagem ou apenas o adiamento? É possível o reembolso do valor pago? Esse reembolso será integral? Qual o prazo para esse reembolso?*

Esse breve artigo tem como objetivo esclarecer todos esses questionamentos, orientar o consumidor sobre seus direitos perante as Companhias Aéreas e acerca como agir para garanti-los.

Primeiramente, importante ressaltar que há aplicação do Código de Defesa do Consumidor nessas situações, o qual preconiza em seu artigo 6º que é direito

básico do consumidor a proteção da vida, saúde e segurança.

Isso significa dizer que as Companhias Aéreas precisam dar respaldo aos consumidores que necessitem cancelar ou adiar as passagens já compradas para esse período de pandemia mundial.

No último dia 19 de março, foi publicada a Medida Provisória nº 925 de 18 de março de 2020, a qual dispõe sobre medidas emergenciais para a Aviação Civil Brasileira em razão da pandemia da Covid-19. A medida prevê que o consumidor poderá tanto **cancelar** quanto **adiar** sua passagem, conforme sua preferência.

Em caso de cancelamento, haverá o reembolso pela Companhia Aérea observando as regras do serviço contratado, e, esse reembolso, será feito no prazo de doze meses. Para essa opção a ANAC – Agência Nacional de Aviação Civil detalhou que o consumidor está sujeito às regras contratuais da tarifa adquirida, ou seja, é possível que sejam aplicadas eventuais multas. Ressaltou ainda que o valor da tarifa de embarque deve ser reembolsado integralmente, mesmo que a passagem comprada seja do tipo não reembolsável.

Caso o consumidor opte por não cancelar sua passagem e apenas adiar a viagem ficará isento das penalidades contratuais, ou seja, não haverá aplicação de nenhuma multa anteriormente prevista. Isso, desde que haja a aceitação de um crédito para compra de nova passagem, que deverá ser feita em até doze meses, contados da data do voo contratado.

A SENACON – Secretaria Nacional do Consumidor, em notas técnicas, recomenda que, primeiramente, o consumidor tente uma das opções acima através do contato com a Companhia Aérea. Caso não haja solução, o consumidor poderá registrar uma reclamação na plataforma **[consumidor.gov.br](https://www.consumidor.gov.br)**.

O PROCON de São Paulo vem conduzindo as negociações nas linhas adotadas pela Medida Provisória ressaltando que, ainda que as empresas não sejam as responsáveis pela pandemia, tão pouco é o consumidor, sendo dever dessas empresas prestar orientação e estarem abertas às negociações viáveis e satisfatórias.

Importante esclarecer que referidas ações do consumidor não necessitam de deslocamento a lugar algum, podendo ser feitas de casa, o que é de extrema importância em razão das medidas de isolamento social.

Se realizada uma reclamação no site acima mencionado, a empresa terá o prazo de dez dias para responder.

Se as medidas acima não forem suficientes, e o problema persistir sem solução, o Poder Judiciário poderá ser acionado para o ressarcimento de danos causados ao consumidor.

Entendemos, dessa forma, que a Medida é benéfica para os consumidores, já que prevê a possibilidade de usufruir da viagem frustrada posteriormente, bem como mitiga o volume de reclamações aos órgãos administrativos e judiciários.

Fontes:

<https://www.procon.sp.gov.br/coronavirus-direitos-dos-passageiros/>

[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2019-2022/2020/Mpv/mpv925.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2019-2022/2020/Mpv/mpv925.htm)

<https://www.justica.gov.br/seus-direitos/consumidor/notas-tecnicas/anexos/nota-tecnica-no-2-2020.pdf/view>

<https://www.justica.gov.br/seus-direitos/consumidor/notas-tecnicas/anexos/nota-tecnica-no-11-2020.pdf/view>

<https://agenciabrasil.ebc.com.br/geral/noticia/2020-03/confira-novas-regras-para-alteracao-e-reembolso-de-passagens-aereas>

Artigo escrito pela advogada **Marina Callegari** que integra a equipe da área cível da **FCQ Advogados**.

