

A RESOLUÇÃO 400/2016 DA AGÊNCIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL (ANAC) E A PROTEÇÃO DOS USUÁRIOS DOS SERVIÇOS DE TRANSPORTE AÉREO DE PASSAGEIROS COM ESTEIO NO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

Resolution 400/2016 of the Civil Aviation National Anticipation (ANAC) and the protection of users of passenger air transport services with the study in the Consumer Defense Code abstract
Revista de Direito do Consumidor | vol. 111/2017 | p. 151 - 195 | Maio - Jun / 2017
DTR\2017\1598

Joseane Suzart Lopes da Silva

Doutora em Direito pelo Programa de Pós-Graduação da FDUFBA. Professora adjunta de Direito das Relações de Consumo da FDUFBA. Professora do Programa de Pós-Graduação da Faculdade Baiana de Direito. Coordenadora e supervisora científica da Associação Baiana de Defesa do Consumidor (ABDECON). Diretora para a Região Nordeste das Associações do Instituto Brasileiro de Política e Direito do Consumidor (BRASILCON). joseane.suzart@outlook.com

Área do Direito: Consumidor

Resumo: Trata-se de artigo que se destina ao exame das atuais regras do serviço de transporte aéreo de passageiros estabelecidas pela Resolução 400/2016, editada em 13 de dezembro de 2016 pela Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC). Na primeira parte, tratou-se da estrutura do mencionado ato normativo, discorrendo sobre as obrigações prévias à execução do contrato de transporte aéreo de passageiros; em seguida, abordou-se a questão do embarque destes e da prestação da atividade em si, transpondo-se a exposição para os deveres posteriores do fornecedor e o serviço de atendimento ao consumidor. Na segunda parte, foram analisados os direitos dos usuários do serviço de transporte aéreo de passageiros sob a ótica da Lei 8.078/1990, que instituiu o Código de Proteção e Defesa do Consumidor. A priori, foram explanadas, de modo crítico, as questões polêmicas que envolvem o traslado das bagagens dos passageiros, destacando-se o extravio, a violação e a tentativa de cobrança como se contrato acessório fosse. As alterações programadas dos horários e dos itinerários das viagens, o descumprimento de horários, os cancelamentos e a preterição de passageiros constituem objetos averiguados a seguir. Defendeu-se que a isenção da responsabilidade do fornecedor em face de tais problemas constitui prática abusiva que viola, de modo flagrante, o microsistema consumerista, bem como que os usuários do serviço devem ser indenizados de forma plena, englobando os danos materiais e morais sofridos, não sendo a assistência material ou a reacomodação em outros voos instrumentos que excluem o dever reparatório dos fornecedores do setor. Por derradeiro, explanou-se acerca da remarcação dos bilhetes aéreos e as multas arbitrárias estabelecidas pelas companhias que atuam no ramo. Concluiu-se no sentido de que as normas elaboradas pela autarquia reguladora do setor não podem sobrepujar a proteção constitucional e legal do consumidor e que a análise econômica da problemática também não possui o condão de menosprezá-la.

Palavras-chave: Transporte aéreo de passageiros - Resolução ANAC 400/2016 - Proteção ao consumidor - Lei 8.078/1990.

Abstract: This article is intended to examine the current rules of the air passenger service established by Resolution 400/2016 published on December 13, 2016 by the National Civil Aviation Agency (ANAC). In the first part, it deals with the structure of the aforementioned normative act, discussing the obligations prior to the execution of the contract of air transportation of passengers; Then the question of the shipment of these and of the activity itself was addressed, transposing the exposure to the later duties of the supplier and the customer service. In the second part, the rights of users of the passenger air transport service were analyzed under Law 8,078/1990, which established the Code of Protection and Consumer Protection. A priori, the controversial issues surrounding the transfer of passengers' luggage have been critically explained, highlighting the loss, violation and attempted collection as if accessory contract were. Scheduled changes in travel schedules and itineraries, non-compliance with schedules, cancellations, and passenger misconduct are discussed below. It was argued that exemption from liability of the supplier in the face of such problems constitutes an abusive practice that flagrantly violates the consumer micro-system, as well as that users of the service should be fully compensated, including material and moral damages suffered. Not being the material assistance or rearrangement in other flights instruments that exclude the reparatory duty of the suppliers of the sector. Lastly, it was explained about the remarking of air tickets and the arbitrary fines established by the companies that work in the field. It was concluded that the norms elaborated by the regulatory agency of the sector can not surpass the constitutional

and legal protection of the consumer and that the economic analysis of the problematic also does not have the condemnation to disregard it.

Keywords: Air transportation of passengers - Resolution ANAC 400/2016 - Consumer protection - Law 8.078/1990.

Sumário:

1 Introdução - 2 A Resolução 400/2016 da Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC) - 3 A proteção dos usuários dos serviços de transporte aéreo de passageiros: a incidência do Código de Proteção e Defesa do Consumidor - 4 Conclusão - 5 Referências

1 Introdução

O uso do transporte aéreo pelos brasileiros, na última década, arrefeceu-se em decorrência de fatores econômicos e financeiros, possibilitando que indivíduos integrantes das classes sociais menos abastadas optassem pela contratação de tal espécie de traslado. Na contemporaneidade, o serviço aéreo tornou-se uma atividade que abrange uma imensa e variada gama de sujeitos, não mais ficando restrito apenas aos grupos compostos de usuários dos nichos sociais elevados, abrangendo até mesmo os debilitados financeiramente.

O serviço de transporte aéreo de passageiros é executado mediante condições contratuais gerais, disponibilizadas nos sítios eletrônicos das empresas autorizadas para esse mister, aplicando-se, de modo uniforme, para todas as pessoas que optam pela modalidade. Dessa forma, quando presentes disposições abusivas, atingem, ao mesmo tempo, inúmeras pessoas, eis que integram uma contratação massificada, gerando conflitos de natureza coletiva e individual homogênea. Nessa senda, a preocupação com a proteção dos consumidores usuários do transporte aéreo apresenta-se como uma questão premente na atualidade brasileira.

Em 13 de dezembro de 2016, a ANAC editou a Resolução 400, que dispõe sobre as condições gerais do transporte aéreo regular de passageiros, doméstico e internacional, aplicando-se também aos voos não regulares em que houver assentos comercializados individualmente e oferecidos ao público¹. Trata-se de ato normativo constituído de cinco capítulos, dispondo o primeiro sobre as obrigações prévias à execução do contrato de transporte aéreo; o segundo refere-se ao “despacho do passageiro” e à concretização da atividade; o terceiro versa acerca dos deveres posteriores à sua finalização; o quarto concerne ao atendimento aos usuários; e o derradeiro contempla as disposições gerais sobre o serviço em análise.

Em 14 de março de 2017, iniciou-se a vigência da aludida resolução e objetiva o presente artigo examinar o seu conteúdo em cotejo com as rotineiras práticas abusivas encetadas pelas operadoras do transporte aéreo de passageiros no Brasil, bem como as possíveis soluções dos conflitos que advirão à luz da Lei 8.078/1990, que instituiu o Código de Proteção e Defesa do Consumidor (CDC (LGL\1990\40)). A hipótese central consiste em averiguar a força normativa do microsistema consumerista para prevenir e combater as condutas arbitrárias encetadas pelas empresas fornecedoras do ramo, ainda que a resolução em comento contemple disposições normativas em sentido contrário. No primeiro tópico, far-se-á uma análise do conteúdo da dita Resolução da ANAC. Em seguida, serão expostas as principais práticas nefastas observadas no setor e as normas constantes no *Codex* consumerista, para que possam ser evitadas e combatidas².

2 A Resolução 400/2016 da Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC)

A estrutura deste tópico será composta do exame da Resolução 400/2016, editada pela Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC), sendo subdividida em conformidade com o conteúdo do próprio ato normativo. Nesse momento, não será apresentado um exame crítico das disposições contidas nesse ato normativo, mas tão somente descritivo, visto que, no item seguinte, concretizar-se-á a avaliação das práticas abusivas que estão, diretamente, interligadas com o teor da multicitada resolução, oportunidade em que os questionamentos necessários serão registrados³.

2.1 Obrigações prévias à execução do contrato de transporte aéreo

O capítulo I da Resolução 400/2016 disciplina as obrigações que antecedem a concretização do serviço de transporte aéreo de passageiros, compondo-se de cinco seções que tratam,

respectivamente, da sua oferta, do comprovante da passagem aérea, da alteração e rescisão do contrato por parte do consumidor, da modificação da atividade pelo fornecedor e das informações a serem prestadas sobre as bagagens. Para fins de exposição didática do conteúdo normativo mencionado, será subdividido em três partes essenciais: o detalhamento das informações que deverão ser prestadas para os usuários do serviço, o valor do serviço e as transformações que poderão advir na sua execução.

Constitui obrigação do transportador, de acordo com o parágrafo único do art. 2º, a disponibilização de informações claras sobre todos os serviços oferecidos e as respectivas regras aplicáveis, de modo a viabilizar a imediata e fácil compreensão. Tais dados devem estar registrados nos locais destinados à venda das passagens aéreas, quer sejam eles físicos, quer eletrônicos, de forma a facilitar sempre a visualização. Ademais, as informações sobre produtos e serviços relativos ao transporte aéreo deverão ser apresentadas, de maneira clara e objetiva, na língua portuguesa, em conformidade com o § 3º do art. 5º.

Vislumbra-se que a agência reguladora do setor preocupou-se com três conjuntos essenciais de informações a serem prestadas para os usuários do serviço no ato de comercialização da passagem⁴, obrigando o fornecedor a apresentá-los antes da contratação, ou seja, no momento em que aqueles ainda estão examinando o destino e a data da viagem. O primeiro conjunto informacional diz respeito ao valor da passagem em moeda nacional, compondo-se de todos os itens que a integram, conforme será visto *infra*. O segundo concerne às regras de não apresentação para o embarque (*no-show*), remarcação e reembolso, açambarcando as eventuais multas. O terceiro refere-se à execução em si do transporte, reunindo os dados sobre o tempo de conexão, eventual troca de aeroportos e as regras e os valores do transporte de bagagem⁵.

O art. 2º da resolução *sub examine* estabelece que, na oferta dos serviços de transporte aéreo, o fornecedor poderá determinar o preço a ser pago, bem como as regras aplicáveis, nos termos da regulamentação expedida pela ANAC. O transportador deverá, pelo menos, oferecer ao consumidor uma opção de passagem aérea cuja multa não ultrapasse o percentual de 5% sobre o valor total em virtude do reembolso ou da remarcação. O custo da passagem aérea terá que ser apresentado, de forma individualizada, para o público consumidor, mesmo que esteja conjugado com serviços de turismo. A cifra integral do bilhete será formada pelo montante referente ao serviço de transporte, pelas tarifas aeroportuárias e pelo que for devido pelo consumidor aos entes governamentais, sendo arrecadado por meio do transportador⁶. Reiterou-se a vedação legal da inserção de cobrança por serviço ou produto opcional que não tenha sido solicitado ativamente pelo usuário (regra *opt-in*)⁷.

Quanto ao comprovante da passagem aérea, determina o art. 6º, incisos I a V, que o transportador individualize o passageiro, registrando o seu nome e sobrenome; indique os produtos e serviços adquiridos, o prazo de validade, o horário e a data do voo, se já previstos; e o procedimento e horário de embarque⁸. Quando a passagem aérea for expedida sem data predefinida para utilização, o prazo de validade será de um ano, contado a partir da emissão⁹. Havendo erro quanto ao preenchimento do nome, sobrenome ou agnome do passageiro, o transportador deverá corrigi-lo sem ônus para o usuário¹⁰, cabendo-lhe solicitar a alteração até o momento do *check-in*. Estatuí o § 4º do art. 8º que a modificação do nome “não altera o caráter pessoal e intransferível da passagem aérea”¹¹.

Dispõe o art. 15 da resolução em comento que o transportador deverá informar aos usuários quais bagagens serão submetidas a procedimentos especiais de despacho devido às dimensões e suas condições de manuseio. Não se enquadrando a bagagem nas regras estabelecidas pelo fornecedor, poderá ser recusada ou submetida a contrato de transporte de carga, de acordo com o § 1º. Já o traslado de volumes e de animais deverá observar o regime próprio de contratação e procedimento de despacho específico, nos moldes do § 2º. Ressalta-se que o Senado Federal, em dezembro de 2016, aprovou projeto de decreto legislativo destinado a suspender os efeitos dos arts. 13 e 14 da resolução, pois estabeleciam que o transporte da bagagem do passageiro despachada configuraria contrato acessório oferecido pelo fornecedor. O transportador seria obrigado apenas a permitir uma franquia mínima de dez quilos de bagagem de mão por passageiro, de acordo com as dimensões e a quantidade de peças definidas no contrato de transporte. Além disso, o transportador teria o condão de restringir o peso e o conteúdo da bagagem de mão por motivo de segurança ou de capacidade da aeronave¹².

O art. 2º da resolução *sub examine* estabelece que, na oferta dos serviços de transporte aéreo, o fornecedor poderá determinar o preço a ser pago, bem como as regras aplicáveis, nos termos da

regulamentação expedida pela ANAC. A remarcação da passagem aérea por parte do usuário e a sua desistência encontram-se disciplinadas, respectivamente, pelos arts. 10 e 11 da resolução. Diante do pleito de remarcação do bilhete, o passageiro deverá pagar ou receber: a variação da tarifa aeroportuária referente ao aeroporto em que ocorrerá o novo embarque, com base no valor que constar na tabela vigente na data em que for redesignada; e a diferença entre o preço dos serviços de transporte aéreo originalmente pago pelo passageiro e o ofertado no ato da alteração. Para as passagens compradas com antecedência igual ou superior a sete dias em face da data de embarque, poderá haver desistência, sem quaisquer ônus, desde que o usuário o faça no prazo de até 24 horas a contar do recebimento do seu comprovante. Não obstante a ANAC não tenha estabelecido percentuais de retenção por parte da transportadora para as hipóteses de alteração ou resilição solicitadas pelos passageiros, o art. 9º reza que “as multas contratuais não poderão ultrapassar o valor dos serviços de transporte aéreo”. Ademais, em conformidade com o parágrafo único, “as tarifas aeroportuárias pagas pelo passageiro e os valores devidos a entes governamentais não poderão integrar a base de cálculo de eventuais multas”.

Sedimentou-se, por meio do art. 12, a possibilidade de alterações no contrato de transporte programadas pelo transportador, em especial quanto ao horário e itinerário originalmente previstos, desde que sejam informadas aos passageiros com antecedência mínima de 72 horas. Nas hipóteses em que a alteração for informada em prazo inferior ou que o horário de partida ou de chegada seja superior a 30 minutos em caso de voos domésticos ou ultrapasse uma hora nos voos internacionais, o transportador deverá oferecer as alternativas de acomodação e reembolso integral, ficando a escolha a cargo do usuário¹³. Verificando-se falha na prestação da informação sobre a alteração e comparecendo, assim, o passageiro ao aeroporto, deverá o transportador oferecer assistência material, bem como as alternativas de acomodação; reembolso integral; e execução do serviço por outra modalidade de transporte, competindo a escolha ao consumidor¹⁴.

2.2 Embarque do passageiro e execução do contrato de transporte aéreo

Nos arts. 16 a 31 da Resolução 400/2016, encontram-se os requisitos que devem ser atendidos pelos passageiros para a execução do transporte aéreo e as regras aplicáveis para os casos de atraso, cancelamento, preterição ou perda do voo pelos usuários. Quanto aos pressupostos necessários para o embarque dos passageiros, nota-se que são de duas ordens: uma de natureza documental; e a outra comportamental, ou seja, envolve a conduta do consumidor do serviço de transporte aéreo¹⁵.

Para o embarque em voo doméstico ou internacional, o passageiro terá que apresentar documento de identificação civil, com fé pública e validade em todo o território brasileiro¹⁶, podendo ser a via original ou cópia autenticada. Tratando-se de passageiro estrangeiro, o seu embarque somente será permitido caso disponha de passaporte válido ou outro documento de viagem, nos termos do Decreto 5.978/2006, visto correto e certificados de vacinação exigidos pela legislação dos países de destino, escala e conexão. O passageiro menor de 12 anos poderá ser admitido para o embarque em voo doméstico mediante a apresentação de sua certidão de nascimento, observados os requisitos constantes da Lei 8.069/1990¹⁷.

A realização do *check-in*, além dos documentos necessários, pressupõe que o passageiro atenda ao horário estabelecido pela empresa e obedeça aos avisos transmitidos pelo transportador¹⁸. O descumprimento de quaisquer dos requisitos, segundo o parágrafo único do art. 18, autoriza o transportador “a negar embarque ao passageiro e aplicar eventuais multas”. Caso o passageiro não utilize o trecho inicial nas passagens do tipo ida e volta, assegura o art. 19 que o transportador poderá cancelar o trecho de retorno, exceto se informar que deseja usar o trecho de volta, até o horário originalmente contratado para a partida do voo doméstico, sendo vedada a cobrança de multa contratual para essa finalidade.

Importante notar que, de acordo com o art. 17, no despacho da bagagem, caso o passageiro pretenda trasladar bens cujo valor ultrapasse o limite de indenização de 1.131 Direitos Especiais de Saque (DES), poderá fazer declaração especial de valor junto ao transportador. A referida exposição terá que ser feita mediante o preenchimento de formulário disponibilizado pelo transportador, entregando-se uma via para o passageiro. A finalidade dessa declaração será “possibilitar o aumento do montante da indenização no caso de extravio ou violação”, nos termos o § 2º do art. 17, e outros “limites de indenização deverão ser observados no transporte internacional, conforme o tratado internacional aplicável, informando-se devidamente aos passageiros”¹⁹.

A resolução tratou dos problemas concernentes ao atraso, ao cancelamento e à interrupção do serviço e, ainda, da preterição do passageiro, ressaltando o art. 25 que essas hipóteses “não se confundem com a alteração contratual programada realizada pelo transportador e representam situações contingenciais que ocorrem na data do voo originalmente contratado”²⁰. Ocorrendo tais problemas, o art. 20 da resolução determina que o transportador deverá informar imediatamente ao passageiro utilizando-se dos meios de comunicação disponíveis. Com relação ao atraso do voo em face do horário originalmente contratado, o fornecedor deverá indicar para o usuário a previsão do novo horário de partida a cada 30 minutos²¹. Caso o consumidor solicite, por escrito, a informação sobre o motivo do atraso, do cancelamento, da interrupção do serviço e da preterição, o transportador é obrigado a disponibilizá-la sem quaisquer embaraços ou obstáculos²².

Sucedendo atraso na execução do serviço, determina o art. 27, incisos I a III, da resolução que, mesmo que os passageiros encontrem-se a bordo da aeronave com portas abertas, o transportador deverá prestar-lhes assistência material. Se o tempo de espera for superior a uma hora, restarão garantidas facilidades de comunicação; ultrapassando duas horas, serão asseguradas alimentação por meio do fornecimento de refeição ou de *voucher* individual. Detectando-se atraso que vá além de quatro horas, terá que ser fornecido serviço de hospedagem, em caso de pernoite, e traslado de ida e volta, mas o transportador poderá deixar de oferecê-lo para o passageiro que residir na localidade do aeroporto de origem, garantido apenas o transporte. Quando o passageiro optar pela acomodação em voo próprio do transportador, a ser realizado em data e horário de conveniência do passageiro, ou pelo reembolso integral da passagem aérea²³.

Configura-se a preterição, de acordo com o art. 22 da resolução, quando a empresa deixar de transportar passageiro que se apresentou para embarque no voo originalmente contratado²⁴, não identificando quando tal expediente poderá acontecer. Contudo, em seguida, no art. 23, estatui que, quando o número de passageiros para o voo exceder a disponibilidade de assentos na aeronave, “o transportador deverá procurar por voluntários para serem acomodados em outro voo mediante compensação negociada entre o passageiro voluntário e o transportador”. Com base no § 1º, não configurará preterição a acomodação dos passageiros voluntários em outro voo mediante a aceitação de compensação, podendo o transportador condicionar o pagamento do valor à assinatura de termo de aceitação específico. Verificando-se a preterição, o transportador deverá, além daquelas providências, efetuar, imediatamente, o pagamento de compensação financeira no valor de 250 DES no caso de voo doméstico e 500 DES na hipótese de voo internacional²⁵.

Nas ocorrências de atraso por mais de quatro horas, cancelamento, preterição e perda do voo subsequente previsto na conexão causada por fator atribuído ao transportador, estabelece o art. 21 que o fornecedor terá que oferecer as alternativas de acomodação, reembolso e execução do serviço por outra modalidade de transporte, cabendo ao passageiro escolher a que melhor lhe aprouver²⁶. A acomodação será gratuita e terá precedência em relação à celebração de novos contratos de transporte, mas não se sobreporá aos já firmados, devendo ser feita, à escolha do passageiro, em voo próprio ou de terceiro para o mesmo destino, na primeira oportunidade; ou em outro do próprio do transportador, a ser realizado em data e horário de conveniência do consumidor²⁷.

Optando o passageiro pelo reembolso, o prazo para a concretização será de sete dias, a contar da data da solicitação feita, tendo que ser observados os meios de pagamento utilizados na compra da passagem aérea²⁸. Dispõe o art. 30 que o reembolso, se solicitado no aeroporto de origem, de escala ou conexão, deverá ser integral, assegurado, nestes dois últimos casos, o retorno ao local de origem. No entanto, se o deslocamento já realizado aproveitar ao usuário, o reembolso será proporcional ao trecho não usado. Caso concorde o passageiro, o reembolso poderá ser feito em créditos para a aquisição de bilhete aéreo para si ou em prol de terceiros, conforme estabelece o art. 31 e o seu § 2º. O crédito da passagem aérea e a sua validade deverão ser informados ao interessado por escrito, em meio físico ou eletrônico – assim determina o § 1º²⁹.

2.3 Obrigações posteriores à execução do contrato de transporte aéreo e do serviço de atendimento ao usuário

Finda a execução do contrato de transporte aéreo de passageiros, o fornecedor ainda terá que cumprir determinadas obrigações, tendo a Resolução 400/2016 tratado da entrega da bagagem. Observam-se regras sobre o recebimento dos itens despachados, o extravio destes e a eventual violação, que serão expostas a seguir. Na condição de problemas que têm ocorrido nas viagens

aéreas, a ANAC deliberou por estabelecer parâmetros para a solução de conflitos que possam advir em decorrência de tais situações indesejadas.

Dispõem os arts. 32 e 34 que o recebimento da bagagem despachada, “sem protesto por parte do passageiro, constituirá presunção de que foi entregue em bom estado”, bem como que eventuais “danos causados a item frágil despachado poderão deixar de ser indenizados pelo transportador, nos termos estipulados no contrato de transporte”. Como será visto em subseção específica deste artigo científico, as regras estipuladas pela agência reguladora do setor de aviação civil deverão ser interpretadas em conformidade com o microsistema consumerista. Nenhuma norma constante em resolução ou portaria, expedida por qualquer ente ou órgão público, poderá transgredir a Lei 8.078/1990.

Havendo o extravio da bagagem, os §§ 1º e 2º do art. 32 da resolução determinam que o passageiro deverá, de imediato, realizar o protesto junto ao transportador, devendo ser restituída em até sete dias no caso de voo doméstico ou em até 21 dias em voo internacional. Caso a bagagem não seja localizada naqueles *lapsus* temporais, “o transportador deverá indenizar o passageiro em até 7 (sete) dias” – assim estabelece o § 3º do mesmo artigo anteriormente registrado. O art. 33 preceitua que, no caso de extravio de bagagem, “será devido o ressarcimento de eventuais despesas ao passageiro que se encontrar fora do seu domicílio”, que deverá ser realizado em até sete dias contados da apresentação dos comprovantes necessários, e as regras contratuais terão que estabelecer a forma e os limites diários de tal dever³⁰.

Na hipótese de a bagagem não ser localizada, arregimenta o § 3º, incisos I e II, do art. 34 que o ressarcimento de despesas poderá ser deduzido dos valores pagos a título de indenização final, observados os limites previstos no art. 17 da resolução, competindo ao fornecedor restituir ao passageiro os valores adicionais eventualmente pagos pelo transporte dos itens que desapareceram. Outrossim, o § 4º estabelece que “o transportador poderá oferecer créditos para aquisição de passagens e serviços a título de ressarcimento, a critério do passageiro”. Mais uma, salienta-se que, para a avaliação dessas regras, deverá o operador do direito valer-se de uma hermenêutica crítica encetada com esteio no Código de Proteção e Defesa do Consumidor.

Observando o passageiro a violação do conteúdo da bagagem ou sua avaria, exige o § 4º do mesmo art. 34 que realize o protesto junto ao transportador em até sete dias do seu recebimento. Compete ao transportador, no prazo de sete dias contados da data da reclamação, adotar uma das seguintes providências, conforme o caso: reparar a avaria, quando possível; substituir a bagagem danificada por outra equivalente; indenizar o passageiro no caso de violação³¹. Reitera-se o quanto asseverado nas linhas precedentes no sentido de que a Lei 8.078/1990 será o pilar da interpretação das regras delineadas para as situações caracterizadas por danos à bagagem ou ultraje do seu conteúdo³².

A Resolução 400/2016 trata também do atendimento presencial ao consumidor, por meio eletrônico e por telefone. É obrigatória, conforme o art. 35, a disponibilização pelo transportador de, pelo menos, um canal de atendimento eletrônico para o recebimento de reclamações, solicitação de informações, alteração contratual, resilição e reembolso. Caso a empresa registre menos de um milhão de passageiros transportados no ano anterior, poderá manter o funcionamento do Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) para atendimento telefônico apenas nos dias em que estiver operando voos no território brasileiro e em horário comercial, com base na ressalva prevista no art. 5º do Decreto 6.523/2008³³. O parágrafo único do art. 36 permite, ainda, que os transportadores utilizem SAC de maneira compartilhada para o atendimento telefônico.

O atendimento presencial no aeroporto foi previsto no art. 37, destinando-se ao tratamento de pedidos de informação, dúvida e reclamação do usuário, bem como dos seus deveres decorrentes de atraso de voo, cancelamento de voo, interrupção de serviço e preterição de passageiro. Diante do quanto disposto pelo § 1º, o atendimento poderá ser realizado em local apartado e devidamente identificado ou no próprio balcão de *check-in*, a critério do transportador. O atendimento deverá funcionar por no mínimo duas horas antes de cada decolagem e duas horas após cada pouso e permanecer ativo enquanto houver operação e necessidade nos casos de atraso de voo, cancelamento de voo, interrupção de serviço e preterição de passageiro³⁴.

Determina o art. 38 que as informações solicitadas pelo usuário serão ser prestadas imediatamente e suas reclamações resolvidas no prazo máximo de dez dias a contar do registro, ressalvados os prazos específicos contidos na resolução. Ademais, o transportador deverá responder, no prazo de

dez dias, as manifestações de usuários encaminhadas pelo sistema eletrônico de atendimento adotado pela ANAC, assim como terá que assegurar o cumprimento dessa norma por seus prepostos³⁵.

3 A proteção dos usuários dos serviços de transporte aéreo de passageiros: a incidência do Código de Proteção e Defesa do Consumidor

A Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC), na parte introdutória da Resolução 400/2016, menciona a competência que lhe fora outorgada pelos arts. 8º, incisos I e X, e 11, inciso V, da Lei 11.182/2005, bem como os dispositivos 222 a 260 e 302 da Lei 7.565/1986, que instituiu o Código Brasileiro de Aeronáutica. Nota-se que a autarquia reguladora se refere também às Leis 8.078/1990 e 10.406/2002 que instituíram, respectivamente, o Código de Proteção e Defesa do Consumidor e o Código Civil (LGL\2002\400) Pátrio. Entretanto, conquanto registre, expressamente, tais diplomas legais, determinados artigos da resolução em epígrafe, se interpretados de forma isolada do microsistema consumerista, podem violar os direitos basilares dos usuários do serviço de transporte aéreo. Embora a agência goze de autonomia para estabelecer regras regulamentadoras³⁶, urge que sejam apreciadas e aplicadas com esteio na proteção dos passageiros deferida pelos conjuntos normativos vigentes anteriormente referidos.

A despeito de a ANAC asseverar que as novas regras se coadunam com as práticas adotadas na maior parte do mundo e contribuem para a diversificação de serviços oferecidos ao público consumidor, incentivando a concorrência no setor e propiciando preços mais atraentes, não poderão transgredir a proteção estabelecida pelo CDC (LGL\1990\40) e CC/2002 (LGL\2002\400). A ampliação do acesso ao transporte aéreo é salutar desde que acompanhada do necessário respeito aos direitos dos usuários do serviço prestado, que se enquadra na definição de consumidor, nos termos do art. 2º da Lei 8.078/1990, visto que se trata de negócio regido pelas normas que compõem tal arcabouço jurídico³⁷.

O contrato de transporte é o vínculo jurídico, segundo Pontes de Miranda, pelo qual “alguém se vincula, mediante retribuição, a transferir de um lugar para outro pessoa ou bens”³⁸. O art. 730 do Código Civil (LGL\2002\400) vigente alberga conceito similar³⁹ e o Código Brasileiro de Aeronáutica, no art. 222, define-o como o meio pelo qual uma das partes se encarrega do dever de transportar, por intermédio de aeronave, pessoa, pertences, encomenda, mala postal ou carga, mediante determinado pagamento. O passageiro seria, então, conforme Luis Tapia Salinas “la persona que, según el contrato de transporte expedido u obligación contraída de acuerdo con el transportista, sea o no deba ser efectivamente transportada en una aeronave con arreglo a las condiciones previstas”⁴⁰.

Os usuários dos serviços de transporte aéreo de passageiros são consumidores e devem ser tratados e protegidos pelas normas constantes na Lei 8.078/1990, que, como preleciona Antônio Herman Benjamin, “têm por função, não reger uma determinada matéria, mas proteger sujeitos particulares, mesmo que estejam eles igualmente abrigados sob outros regimes jurídicos”⁴¹. Resulta daí “o caráter ‘especialíssimo’ do direito do consumidor. Enquanto que o direito aeronáutico é disciplina especial em decorrência da modalidade de prestação, o direito do consumidor é disciplina especial em razão do sujeito tutelado”⁴². Nessa linha de raciocínio, conclui que “prepondera o sistema protetório do indivíduo em detrimento do regime protetório do serviço ou produto”⁴³.

O Instituto Brasileiro de Direito do Consumidor (IDEC), ao ser indagado sobre o conteúdo da resolução em comento, por meio da advogada Cláudia Pontes Almeida, afirmou que a regulação se encontra composta de pontos preocupantes. Isso porque “O texto apresenta irregularidades que confrontam diretamente o Código de Defesa do Consumidor [CDC (LGL\1990\40)], retirando importantes garantias de reparação ao passageiro”⁴⁴. Dúvidas não vicejam no sentido de que as normas que integram a Lei 8.078/1990, por serem de natureza pública e atingirem interesses sociais, prevalecem em face da regulamentação editada pela agência competente.

Na Ação Civil Pública intentada pela Ordem dos Advogados do Brasil contra os dispositivos da resolução que tratam do fim da franquias das bagagens dos passageiros, o presidente da instituição, Dr. Cláudio Lamachia, argumentou que “Ao contrário de exercer o papel regulador em benefício do consumidor final, a ANAC deu um verdadeiro presente de Natal para as empresas aéreas”⁴⁵. Acrescenta que “tais medidas findarão por aumentar o custo final do serviço para o usuário, que terá também que arcar com o preço cobrado pelas companhias aéreas para o despacho da bagagem”.

como será visto no item a seguir exposto.

3.1 Os direitos dos passageiros em face das bagagens

Na Resolução 400/2016, observam-se três problemas cruciais que envolvem as bagagens dos passageiros, quais sejam: a eliminação da franquia existente; a modificação do prazo decadencial para reclamação; e a tentativa de limitação do valor da indenização em casos de extravio ou violação do conteúdo transportado. As normas que disciplinam tais hipóteses transgridem frontalmente a Lei 8.078/1990, que, como elucubra Cláudia Lima Marques, encontra-se composta de normas de ordem pública, “a reconhecer a superioridade da lei em relação à autonomia da vontade do indivíduo”⁴⁶. Constituem normas, *ipso facto*, “inderrogáveis pela ação da vontade do indivíduo, a regular de maneira imperativa e imediata as questões jurídicas que tratam”⁴⁷.

A bagagem, leciona José da Silva Pacheco, é o conjunto de produtos para uso pessoal, podendo ser despachada ou transportada como item de mão, conforme dispõem o art. 234 e seus §§ 1º a 5º⁴⁸. Fundamentou a ANAC a deliberação de extinguir a franquia de 23 quilos de bagagem para voos domésticos e de 32 (trinta e dois) quilos para os traslados internacionais sob o argumento de que “Em relação ao mercado internacional, apurou-se, em pesquisa junto ao Ministério das Relações Exteriores (MRE), que poucos países do mundo têm ingerência estatal sobre transporte de bagagem”⁴⁹. Contudo, as peculiaridades geográficas e climáticas do Brasil justificam a manutenção de um peso básico para que as bagagens sejam transportadas sem ônus para o passageiro. Trata-se de país bastante extenso e com condições de temperatura que variam intensamente de uma localidade para outra, a depender da região onde esteja situada.

Na Ação Civil Pública proposta, a OAB ressaltou que “A extinção da franquia mínima de bagagem de porão irá forçar o consumidor a contratar um segundo serviço, necessariamente com o mesmo transportador”⁵⁰, uma vez que terá que “despachar a bagagem que exceda o volume único de 10 kg de peso bruto, situação que viola o direito básico à liberdade de escolha previsto no art. 6º, II, do Código de Direito do Consumidor”. Tudo isso “resvala no proibitivo contido no art. 39, I, do mesmo diploma legal, o qual veda a nefasta prática comercial denominada ‘venda casada’”⁵¹. Com base no art. 734 do Código Civil (LGL\2002\400)⁵², o transporte de pessoas necessariamente engloba o próprio passageiro e a bagagem que traz consigo, demonstrando que, no ordenamento jurídico brasileiro, o traslado de tal instrumento consiste em prestação imanente ao contrato. A impropriedade jurídica da extinção da franquia para as bagagens foi tão premente que o Ministério Público Federal, em sede de Ação Civil Pública, obteve êxito quanto à suspensão dos seus efeitos com o escopo de resguardar os interesses e direitos dos consumidores.

Outra disposição arbitrária presente no art. 17 da resolução corresponde à exigência de que o passageiro apresente declaração todas as vezes que a bagagem contenha itens que superem o limite de indenização de 1.131 Direitos Especiais de Saque (DES)⁵³. Ora, primeiro, o consumidor, em regra, por sua reconhecida vulnerabilidade técnica e informacional, sequer tem conhecimento do que consiste o direito especial de saque; segundo, não possui, normalmente, plenas condições de avaliar, especificamente, o valor dos itens que serão transportados. Importante frisar que, no Brasil, 75% das pessoas entre 15 e 64 anos não conseguem ler, escrever e calcular plenamente, enquadrando-se como analfabetos funcionais, ou seja, que assinam os respectivos nomes, mas não possuem habilidade de efetiva leitura⁵⁴. Afirma a ANAC que um dos objetivos da resolução é popularizar o serviço de transporte aéreo de passageiros por meio de menores preços e, dentro dessa perspectiva, ter-se-iam milhares de sujeitos menos instruídos obrigados ao cumprimento daquela norma. Na realidade, a dita declaração tem por finalidade precípua amenizar a responsabilidade da empresa transportadora quanto à indenização dos passageiros em decorrência dos problemas com a suas bagagens, violando os preceitos legais que protegem os consumidores⁵⁵.

A tentativa de isenção de responsabilidade do transportador aéreo presente nos arts. 32 e 34 manifesta-se evidente, uma vez que prevê que o simples recebimento da bagagem despachada constitui presunção de que foi entregue em bom estado quando o passageiro não protesta. Nesse mesmo viés, estabelece a possibilidade de eliminação da indenização para os danos acarretados a itens frágeis e impõe que, em casos de violação da bagagem ou avaria, o interessado questione a situação no prazo de sete dias. O art. 51, inciso I, do CDC (LGL\1990\40), estatui que constitui cláusula abusiva toda aquela que elimine ou reduza a responsabilidade do fornecedor em razão dos danos causados aos consumidores, tendo o art. 26, inciso II, e parágrafo único do microsistema, previsto que os sujeitos possuem o prazo de 90 dias para reclamar acerca dos vícios detectados.

Assim, não valerão os sete dias impostos pela ANAC, mas, sim, tal prazo, que deverá ser contabilizado a partir da recepção da bagagem, ou de quando o vício emergir, na hipótese de ser oculto. Ainda que o item despachado seja qualificado como frágil, se a empresa fornecedora assumir o ônus de transportá-lo, não poderá deixar de responsabilizada.

Quanto ao extravio de bagagem, os prazos para restituição de sete ou 21 dias, tratando-se, respectivamente, de voos domésticos ou internacionais não significam que o consumidor não deva ser indenizado ao ter aguardado para a entrega dos seus pertences. Ressalte-se também que, inobstante o art. 33 estabelecer que “será devido o ressarcimento de eventuais despesas ao passageiro que se encontrar fora do seu domicílio”, ainda que o consumidor esteja no local da sua habitação, possui o direito de ser indenizado por não ter acesso a itens que estejam na sua bagagem e que sejam necessários para o exercício das suas atividades em geral, incluindo-se as laborais, familiares e pessoais. Nota-se, ainda, que, no caso de a bagagem não ser localizada, o § 3º, incisos I e II, do art. 34 contempla norma prejudicial ao consumidor, visto que aduz que o ressarcimento de despesas poderá ser deduzido dos valores pagos a título de indenização final. Não se poderá jamais olvidar que o CDC (LGL\1990\40), no art. 6º, inciso VI, resguardou como direito básico do consumidor a reparação integral em virtude dos danos materiais e morais sofridos.

A indenização dos passageiros que contrataram voos internacionais e sofreram prejuízos materiais e morais também será integral, nos termos do microsistema consumerista, tendo o Brasil⁵⁶, em diversos julgados⁵⁷, afastado a aplicação das Convenções de Varsóvia e Montreal⁵⁸. A despeito de já pacificada a questão, o Supremo Tribunal Federal a enfrenta no julgamento conjunto do Recurso Extraordinário (RE) 636.331/RJ e do Recurso Extraordinário com Agravo (AgRE) 766.618/SP. O primeiro instrumento recursal tem como relator o ministro Luis Roberto Barroso e o segundo, o ministro Gilmar Mendes.

Como leciona Claudia Lima Marques, almeja-se que a Lei 8.078/1990 seja efetivamente aplicada, visto que se compõe de “valores básicos e fundamentais de nossa ordem jurídica, são normas de direito privado, mas de forte interesse social, daí serem *indisponíveis e inafastáveis através de contratos*” (grifo nosso)⁵⁹. A proteção do consumidor, além de se encontrar consagrada em sede legal, foi reconhecida pelo constituinte de 1988 como direito fundamental e princípio da ordem econômica brasileira, como preceituam os arts. 5º, inciso XXXII, e 170, V, da Carta Maior. Propugna-se pela prevalência do princípio da proibição do retrocesso em tema de direitos fundamentais de caráter social, impedindo que sejam desconstituídas as conquistas já alcançadas pela sociedade⁶⁰.

3.2 As alterações programadas pelo transportador, descumprimento dos horários previstos, cancelamento dos voos e preterição no embarque

A modificação unilateral do contrato de prestação de serviço de transporte aéreo de passageiros, no que concerne ao horário e itinerário previstos, foi acatada pelo art. 12 da resolução, exigindo-se tão somente que seja comunicada aos passageiros com antecedência de, no mínimo, 72 horas. Não sendo os usuários informados em tal prazo ou se o horário de embarque ou de aterrissagem ultrapassar 30 minutos em voos domésticos ou uma hora em traslados internacionais, o fornecedor deverá disponibilizar acomodação e reembolso integral. A exegese literal e perfunctória desse dispositivo poderia conduzir à reflexão infundada de que a empresa transportadora, em caso de alteração planejada, não estaria obrigada a indenizar os consumidores em razão dos danos materiais e morais sofridos. Contudo, as transformações geradas, de forma potestativa ao conteúdo dos negócios jurídicos firmados, são práticas arbitrárias vedadas pelo CDC (LGL\1990\40) e que suscitarão as reparações necessárias.

A ANAC legitimou os atrasos dos voos como se fossem normais e admissíveis, determinando apenas que a empresa fique, a cada 30 minutos, informando aos passageiros a previsão do horário de partida. Absurda essa situação, posto que a agência reguladora deveria determinar que as transportadoras cumprissem rigorosamente os horários previstos, exceto nas hipóteses de força maior ou de caso fortuito externo⁶¹. Para Antunes Varela, o caso fortuito consiste “no facto natural (tempestade, inundação, desabamento de terras, descarrilamento de comboios, doença do devedor etc.), cujas consequências o devedor não possa evitar e em cuja caracterização não tenha culpa”⁶². Caso seja utilizada a diligência razoavelmente exigível, aduz o doutrinador, não havendo “a possibilidade de prevenir a verificação do evento, nem o reflexo que ele teve sobre a prestação devida, nenhuma responsabilidade lhe poderá ser assaçada”⁶³.

O controle dos fatores internos de risco, contudo, como assevera Agostinho Alvim, “cabe a quem tem o comando da organização e, neste caso, o caso fortuito propriamente dito ou caso fortuito interno não pode ser reconhecido como excludente”⁶⁴. Por outro lado, a assistência material garantida para os consumidores a depender do tempo de espera não elide o direito destes de peticionarem pela indenização devida perante o Poder Judiciário. Não serão as facilidades de comunicação, alimentação e hospedagem que solucionarão todos os problemas dos usuários que se deparam com atrasos na partida e a conseqüente chegada dos voos nos seus destinos⁶⁵. Os danos materiais e morais devem ser reconhecidos pelo Poder Judiciário mesmo que o passageiro seja reacomodado em outro voo e consiga embarcar⁶⁶.

O *overbooking* foi admitido, expressamente, pela novel Resolução 400/2016 mediante a aceitação da preterição injustificada de passageiros, visto que os seus arts. 22 e 23 permitem que o número de passageiros para o voo exceda a disponibilidade de assentos na aeronave, devendo o transportador procurar por voluntários para serem reacomodados em outra aeronave por meio de compensação negociada⁶⁷. Inaceitável que as pessoas comprem passagens aéreas e fiquem receosas de que não conseguirão embarcar diante do excesso de passageiros legitimado escancaradamente pela autarquia reguladora. Desrespeita-se o direito do consumidor ao fiel cumprimento dos termos contratuais e da sua boa-fé objetiva em se programar para embarcar em determinado voo e horário.

Dando continuidade à inadmissível violação ao teor da Lei 8.078/1990, a ANAC considera que não haverá preterição se houver a reacomodação do passageiro voluntário em outro voo. Mesmo que o consumidor aceite viajar em outra aeronave, não significa que esteja impedido de ingressar em juízo para peticionar os danos materiais e morais sofridos. Culminando a rejeição do microssistema consumerista a segundo plano, a resolução fixa valores para as hipóteses de preterição, ferindo literalmente o direito à reparação integral dos usuários do serviço de transporte aéreo em face dos danos sofridos. Como se pode admitir que a compensação financeira no importe de 250 DES para voo doméstico ou de 500 DES, ocorrendo voo internacional, satisfará todos os prejuízos acarretados para o consumidor?

O fato de o passageiro aguardar por mais de quatro horas pelo embarque, o cancelamento do voo, a preterição e a perda do subsequente da conexão por causa de fator que não tenha gerado engendrarão não somente a assistência material e a escolha de uma das alternativas previstas na resolução. Ainda que o usuário opte pelo reembolso ou pela execução do transporte por outro meio, a sua indenização integral terá como fundamento o quanto disposto pela Lei 8.078/1990. A reparação deverá sempre refletir todos os prejuízos materiais e morais sofridos pelo consumidor, devendo-se também observar a impropriedade da resolução quando determina que o usuário aguarde sete dias para que o reembolso ocorra, inclusive, nos mesmos moldes do pagamento para a aquisição da passagem aérea. Além de sofrer com os atrasos, preterição, cancelamento ou perda de voo, o passageiro terá que suportar um prazo extenso para ter acesso ao valor que desembolsou – situação que corrobora o intento da resolução de atender aos interesses das operadoras do transporte aéreo em detrimento dos direitos dos consumidores passageiros⁶⁸.

3.2.1 Da inadmissível tentativa de isenção de responsabilidade do fornecedor para os casos de atrasos, preterição de passageiros e cancelamento de voos

No âmbito das relações de consumo, a conduta dos fornecedores de se esquivarem da sua responsabilidade quanto às práticas arbitrárias concretizadas perante os consumidores conduziu o legislador infraconstitucional a vedar adrede tal conduta. O Código de Proteção e Defesa do Consumidor, no art. 25, estabelece que é coibida a estipulação contratual de cláusula que impossibilite, exonere ou atenuem a obrigação de indenizar do fornecedor. O art. 51, inciso I, da Lei 8.078/1990 determina que são nulas de pleno direito as cláusulas contratuais que impossibilitem, exonem ou atenuem a responsabilidade do fornecedor por vícios de qualquer natureza dos produtos e serviços ou impliquem renúncia ou disposição de direitos⁶⁹.

As normas arbitrárias da Resolução 400/2016 alusivas às bagagens dos passageiros enquadram-se na isenção de responsabilidade coibida pelo CDC (LGL\1990\40), uma vez que o transportador impõe que o consumidor denuncie vícios ao alvedrio do quanto disposto pelo art. 26, incisos I e II, do microssistema protetivo. O mesmo pode-se concluir quanto ao extravio das bagagens e a investida das empresas em busca de fazerem o público consumidor crer que apenas possui o dever de restituí-la nos prazos estabelecidos, sem haver obrigação legal de indenizar os usuários dos serviços pelos prejuízos materiais e morais gerados, ainda que os seus pertences lhes sejam entregues após

os *lapsus* temporais previstos.⁷⁰

A isenção de responsabilidade, nas palavras de Aguiar Dias, figura como verdadeiro simulacro das perdas e danos⁷¹ – nesse sentido, as operadoras do setor de transporte aéreo esquivam-se do dever de prestar um serviço de modo satisfatório para os consumidores –, o que se apresenta como inconcebível na sistemática jurídica vigente. Assevera José de Aguiar Dias que “Sem embargo de sua utilidade, pois estimula os negócios, mediante o afastamento da incerteza sobre o *quantum* da reparação, a cláusula limitativa muitas vezes resulta em burla para o credor”⁷². Complementa o doutrinador no sentido de que “Difícilmente se dá o caso de ser o dano real equivalente à reparação prefixada: o mais freqüente é representar um simulacro de perdas e danos”⁷³. Prelecionava Aguiar Dias a nulidade da cláusula desse jaez quando a soma arbitrariamente fixada resultasse “em verdadeira lesão para o credor, principalmente quando se trate de transporte, cujo contrato geralmente é de natureza a excluir a liberdade de discussão por parte do interessado no serviço”⁷⁴. Savatier já preconizava que, quando a cláusula é voluntariamente calculada em soma inferior ao dano eventual, dissimula a fraude e deve ser declarada nula⁷⁵.

Eximem-se também da responsabilidade que lhes pertences as empresas de transporte aéreo quando tencionam induzir os consumidores a aquiescerem com a premissa de que os atrasos e o cancelamento de voos, a preterição de passageiros e a perda da conexão causada por fator atribuído ao fornecedor suscitam apenas a assistência material e a oferta das alternativas de reembolso ou de execução do serviço por outra modalidade. Reitera-se a observação de que o consumidor é um ser humano, pleno de atividades, deveres e obrigações, sendo que não serão facilidade de comunicação, alimentação, reacomodação ou embarque em outro voo que solucionarão os problemas advindos daquelas situações indesejadas e que obstaculizam o traslado esperado por via aérea.

O art. 39, inciso V, da Lei 8.078/1990 estatui que constitui prática abusiva “exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva”, ocasionando o desequilíbrio da estrutura contratual estabelecida. As operadoras de transporte aéreo de passageiros, ao pretenderem atribuir ao traslado das bagagens dos passageiros a natureza de contrato acessório, objetivam obter benefício exacerbado em prejuízo dos consumidores. Descumprem também as empresas do setor a vedação legal de busca por proveito excessivo quando visam apenas disponibilizar assistência material ou reembolso para os passageiros que ficam aguardando voos atrasados, cancelados ou que sejam excluídos indevidamente do embarque⁷⁶.

A previsão da opção de concluir ou não o contrato, embora obrigando o consumidor, é cláusula vexatória vedada pelo art. 51, inciso IX, do CDC (LGL\1990\40); igualmente ocorre com a que autoriza o fornecedor a cancelar unilateralmente, sem que igual direito seja conferido à parte mais frágil da relação, nos termos do XI daquele mesmo dispositivo legal. Toda disposição que autorize o fornecedor a modificar unilateralmente o conteúdo ou a qualidade do contrato, após sua celebração, encontra-se desautorizada pelo inciso XIII da multicitada norma⁷⁷. Quando a ANAC admite que as operadoras de transporte aéreo de passageiros modifiquem a sua execução quanto ao itinerário e horário, termina por concordar com a alteração unilateral do contrato. Apesar de a autarquia reguladora determinar que sejam os passageiros comunicados com a antecedência de 72 horas, válida conduta expressamente rechaçada pelo CDC (LGL\1990\40). A transmutação do contrato de transporte somente deverá ser acatada quando arrazoados plausíveis e plenamente justificados sejam apresentados e comprovados pelas operadoras do setor.

Na esfera consumerista, a responsabilidade do fornecedor de produtos e/ou serviços é objetiva e as empresas que realizam o transporte aéreo de passageiros não poderão se desobrigar dos deveres legais que lhes foram atribuídos. Desde as obras pioneiras de Saleilles⁷⁸ e Josserand⁷⁹, os fatos sociais clamavam pela objetivação da responsabilidade civil – premissa reforçada nos escritos de Gaston Morin⁸⁰ e Georges Ripert⁸¹ – consagrada, hodiernamente, tanto no Código de Defesa do Consumidor quanto no Código Civil de 2002⁸². Nesse diapasão, como enuncia Carbonier, “não importa em nenhum julgamento de valor sobre os atos do responsável. Basta que o dano se relacione materialmente com estes atos, porque aquele que exerce uma atividade deve-lhe assumir os riscos”⁸³. Na prestação do serviço de transporte aéreo de passageiros, a responsabilidade da operadora é objetiva e não poderá ser elidida perante atrasos e cancelamentos de voos, do mesmo modo que quando houver preterição ou perda de voo por fato atribuível ao fornecedor. Com relação às bagagens dos passageiros, também as empresas não podem se eximir de transportá-las com cuidado e zelo, respeitando-se os prazos decadenciais constantes no CDC (LGL\1990\40).

Existem basicamente três argumentos que servem de suporte para a responsabilidade objetiva, consoante pondera João Calvão da Silva⁸⁴. O primeiro consiste na “disseminação do risco de dano pela sociedade” (*risk of loss spreading*); o segundo é a “dissuasão e controle do risco”; o terceiro corresponde à “proteção das expectativas do consumidor”; e o derradeiro. No campo do transporte aéreo de passageiros, os riscos sobre a sua prestação devem ser assumidos pelas empresas do ramo, não sendo transferidos, indevidamente, para os usuários. Compete aos instrumentos que compõem a Política Nacional das Relações de Consumo, elencados no art. 5º da Lei 8.078/1990, fiscalizarem as práticas abusivas na sua prestação, prevenindo-as e combatendo-as. Os consumidores esperam pagar por um serviço que não seja marcado por modificações unilaterais ou a isenção de responsabilidade civil.

Todo o Direito tem função social, verbera Cláudia Lima Marques, visto que integra a estrutura da sociedade, “é um de seus sistemas parciais, logo a expressão que estamos utilizando, ‘lei de função social’, deve ser entendida não como uma repetição da própria essência da norma, mas como destaque de uma característica ímpar de determinadas leis”⁸⁵. O Código de Defesa do Consumidor é uma lei intervencionista, de ordem pública econômica, e que visa realizar, segundo a doutrinadora “o que Ihering denominava *função social do direito privado*”⁸⁶. Manter-se inerte ante práticas leoninas que sobressaem e destoam do panorama protecionista que se obteve vitoriosamente com a edição do CDC (LGL\1990\40), seria obliterar anos de conquistas normativas que não foram facilmente edificadas.

3.2.2 Da reparação integral dos danos materiais e morais sofridos pelos usuários do serviço de transporte aéreo de passageiros

O destinatário final de produtos e serviços, parte mais fragilizada na relação de consumo, recebeu tratamento especial pela Lei 8.078/1990, com fim precípuo de resgatar o equilíbrio arrebatado pela contratação padronizada e massificada. Não tendo vez e voz para colaborar com as premissas contratuais, sendo estas ditadas unilateralmente pelos fornecedores, os consumidores tinham, merecidamente, que ser recepcionados por uma estrutura normativa que lhes testificasse a proteção necessária. O art. 6º do CDC (LGL\1990\40) elencou um rol de direitos básicos para os consumidores, prescrevendo, no inciso IV, a reparação integral pelos danos materiais, morais, individuais e coletivos sofridos.

A especialidade do método escolhido pelo legislador ao redigir o CDC (LGL\1990\40) é destacada por Cláudia Lima Marques ao aduzir que “se a lista do art. 6º do CDC (LGL\1990\40) traz os ‘direitos’ que podem se subjetivar no consumidor, o desenvolvimento de todos estes direitos no corpo do CDC (LGL\1990\40) será de forma a impor ‘deveres legais’ ao fornecedor”⁸⁷. Assegurou-se, assim, ao consumidor “(e aos órgãos auxiliares, públicos e privados) a possibilidade de compelir aquele fornecedor que está contrariando a norma objetiva a cumpri-la, através de ações coletivas e ações individuais”⁸⁸.

Por via de consequência, complementa a autora, aquele método de imposição de deveres legais “retira do consumidor o poder de (através de contrato) liberar o fornecedor de seu dever. O dever é legal, uma vez que imposto por norma jurídica, norma de ordem pública, logo, indisponível por vontade das partes”⁸⁹. A despeito da resolução da ANAC, em análise neste artigo, permitir que as prestadoras de transporte aéreo de passageiros insiram, nas condições contratuais gerais, cláusulas iníquas que serão aceitas pelos consumidores, caso necessitem fazer uso desse serviço, os seus direitos básicos, incluindo-se a reparação integral, não serão derogados, pois são normas de ordem pública e de interesse social.

O diálogo entre as normas editadas Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC) e as que integram o microsistema consumerista jamais permitirá que aquelas se sobreponham ou reduzam o raio de incidência das segundas⁹⁰. Na sistemática normativa do CDC (LGL\1990\40), não vicejam ilações de que o fornecedor restou obrigado a reparar, de maneira efetiva, os danos patrimoniais e morais proporcionados para os consumidores⁹¹. Enfatiza Cláudia Lima Marques que, no direito atual, a tendência é a adoção do princípio da indenização integral, associado ao “princípio da socialização dos custos da reparação, ao imputar a responsabilidade de maneira objetiva ao agente econômico que melhor pode diluir os custos (através dos preços e dos seguros) na sociedade como um todo”⁹². A prestação dos serviços de transporte aéreo de passageiros não pode desvirtuar-se da máxima regente das relações de consumo segundo a qual, perante todo dano causado, urge que a indenização seja absoluta e efetiva⁹³.

Na trilha do restante do mundo, o Brasil acolheu a regra da reparação integral, uma vez que a tendência atual é exatamente a de socialização dos danos mediante a alocação dos custos, sendo estes divididos entre todos na sociedade e “não somente sobre os ombros da vítima”⁹⁴. Como elucubra Pizarro, limitar a reparação seria “imputar à vítima que suporte o resto dos prejuízos não indenizados”; prevalece, hodiernamente, o ressarcimento amplo e efetivo, incluindo todas as espécies possíveis de danos. Nelson Nery Junior salienta que a colocação da conjunção aditiva “e”, e não da disjuntiva “ou”, no art. 6º, inc. VI, “propositadamente levada a efeito pelo legislador, faz com que não possa mais haver dúvida séria a respeito da possibilidade de cumulação das indenizações por dano patrimonial e moral no sistema do CDC (LGL\1990\40)”⁹⁵.

O dano contratual, segundo Adriano de Cupis, é antijurídico e afeta o interesse “giuridicamente prevalente, del creditore: il fatto da cui è prodotto (inadempimento) viola norma da cui il vincolo obbligatorio attinge la propria forza giuridica, nonchè il diritto soggettivo relativo (diritto di credito) che ne discende”⁹⁶. Para Carlos Alberto Gherzi, o cerne da responsabilidade é a reparação, em razão de “la necesidad de conservación individual y social de los bienes y servicios, desde un punto de vista económico – por su escasez y alto costo de reposición – y el respeto al ser humano, por su sola existencia”⁹⁷. Atrasos e cancelamentos de voos, ainda que programados e informados, preterição de passageiros, extravios e violações de bagagens, certamente, causarão danos para os consumidores que não se amoldarão apenas à mera assistência material, reacomodação em outra aeronave ou reembolso. João Calvão da Silva relembra que “Condição essencial da responsabilidade civil em geral é a existência de dano”⁹⁸ – o que, necessariamente, verificar-se-á com os episódios acima narrados.

O dano, para De Cupis, é a diminuição ou subtração de um bem jurídico, enquanto o patrimonial é aquele que, atingindo o acervo de bens da vítima, pode ser reduzido pecuniariamente; o de natureza moral viola um interesse extrapatrimonial protegido pela ordem jurídica⁹⁹. Ao tratar do dano patrimonial, o doutrinador observa que tal conceito “va ravvisato nella rispondenza a un bisogno economico: patrimoniale è, piu precisamente, qualsiasi bene esteriore rispetto al soggetto, capace di classificarsi nell'ordine della ricchezza materiale”¹⁰⁰. Danos morais, segundo Wilson Melo da Silva, “são lesões sofridas pelo sujeito físico ou pessoal natural de direito em seu patrimônio ideal, em contraposição a patrimônio material, o conjunto de tudo aquilo que não seja suscetível de valor econômico”¹⁰¹. Para R. Limongi França, “Dano moral é aquele que, direta ou indiretamente, a pessoa física ou jurídica, bem assim a coletividade, sofre no aspecto não econômico dos seus bens jurídicos”¹⁰².

Importante revisar que a reparação não objetiva apenas ao retorno do *status quo ante*, que nem sempre será possível, razão pela qual, além dos danos emergentes e dos lucros cessantes, o reconhecimento do dano moral fomenta as finalidades subsidiárias da reparação. Nessa toada, o dano moral exerce inestimáveis funções preventiva e compensatória, desestimulando condutas e reequilibrando a posição dos sujeitos, mormente os mais debilitados, como os consumidores. A reparação do dano moral apresenta-se também satisfativa “no sentido que se não pode repor o *status quo ante* pode amenizar a dor, o sofrimento da vítima, é satisfativa, pois demonstra à vítima e à coletividade que o dano originou uma resposta jurídica, uma diminuição no patrimônio do agente responsável”¹⁰³.

Nota-se a ênfase preventiva do texto legal, leciona Antônio Herman Vasconcellos e Benjamin, “ao se referir a *risco* em vez de *danos*”, ressaltando o legislador que, ao cumprir seu dever de proteger o consumidor, “a autoridade (administrativa ou judicial) não deve aguardar a manifestação do dano, reparável ou não. Basta uma mera potencialidade, uma simples possibilidade de dano para que o dever de tutela surja em sua inteireza”¹⁰⁴. Se o dano, adverte Benjamin, “apesar de todas as cautelas, ocorrer, o Código assegura ao consumidor – ainda como direito básico – ‘a efetiva (...) reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos’ (art. 6º, VI)”¹⁰⁵. Tendo o dano sido provocado, iniciam-se as fases repressiva e reparatória da proteção do consumidor, e, mesmo em tais casos – “dano já ocorrido –, as medidas protetivas continuam em vigor, não apenas para evitar a repetição de acidentes semelhantes, mas, ainda, para impedir a ampliação ou propagação do prejuízo”¹⁰⁶.

Os usuários dos serviços de transporte aéreo de passageiros são titulares do direito à reparação integral validado no Brasil e, mesmo nas viagens internacionais, não poderá ser sobrepujado pelas Convenções de Varsóvia e Montreal. Tito Ballarino, ao examinar a limitação da responsabilidade do transportador aéreo prevista em tais documentos internacionais, afirma que tivera a única finalidade

de fomentar passagens mais baratas mediante a repartição do risco entre a coletividade dos passageiros¹⁰⁷. No Brasil, contudo, a redução dos custos do transporte aéreo de passageiros tem sido obtida por meio de outros instrumentos viáveis que não se confundem com a violação ao direito à completa indenização por todos os prejuízos sofridos¹⁰⁸.

3.3 A remarcação das passagens aéreas e as multas arbitrárias

A possibilidade de os consumidores desistirem das passagens aéreas sem ônus desde que adquiridas com antecedência igual ou superior a sete dias da data de embarque, comunicando o seu objetivo no prazo de até 24 horas, a contar do recebimento do seu comprovante, *prima facie*, parece ser um benefício alcançado. Entretanto, a liberdade tarifária reiterada pelo art. 2º da resolução possibilitará que as empresas de transporte aéreo fixem multas exorbitantes para as hipóteses em que a desistência por parte do passageiro dê-se em período inferior a uma semana, como já observa no campo concreto. Mesmo que o consumidor apresente um motivo plausível para o cancelamento da passagem, sofrerá penalidades caracterizadoras de vantagem exagerada vedada pelo art. 39, V, do CDC (LGL\1990\40)¹⁰⁹.

Limitou-se a ANAC a prever que, em caso de remarcação ou resilição solicitadas pelos passageiros, “as multas contratuais não poderão ultrapassar o valor dos serviços de transporte aéreo”, bem como que “as tarifas aeroportuárias pagas pelo passageiro e os valores devidos a entes governamentais não poderão integrar a base de cálculo de eventuais multas” (art. 9º, *caput* e parágrafo único). Previu, ainda, que os transportadores deverão oferecer ao consumidor, pelo menos, uma opção de passagem aérea cuja multa não ultrapasse o percentual de 5% sobre o valor total para as hipóteses de reembolso ou remarcação.

Na prática, as empresas que realizam o transporte aéreo de passageiros darão vazão às costumeiras práticas abusivas fixando multas altíssimas quando o pleito de desistência for superior a uma semana e quando o consumidor pugnar pela remarcação. Elas poderão reter até 99% do valor pago, visto que a única regra imposta é no sentido de que a multa não abranja o valor total do serviço. Haverá a variação do preço de maneira unilateral por parte das operadoras, agindo em desacordo com o sistema de proteção e defesa do consumidor e violando o quanto disposto pelo art. 51, incisos X e XV, da Lei 8.078/1990. A busca pela proteção dos “mais fracos” é o escopo maior do CDC (LGL\1990\40), como lei especial que se amolda ao que Ludwig Raiser denomina de “O Futuro do Direito Privado”¹¹⁰.

A resolução em exame cinge-se a exigir que os fornecedores do ramo ofereçam, pelo menos, uma opção de passagem aérea que contenha a previsão de multa de apenas 5% para as hipóteses de remarcação ou de cancelamento solicitados pelos consumidores. Como frequentemente acontece no plano fático, as operadoras vão disponibilizá-la com valores bastante elevados, a fim de manterem altamente rentáveis as suas atividades, obtendo vantagem exagerada em face dos consumidores. Com o fito de delimitá-la, o § 1º, incisos I a III, do art. 51 do CDC (LGL\1990\40) prevê que se presume dessa natureza a vantagem que: ofende os princípios fundamentais do sistema jurídico a que pertence; restringe direitos ou obrigações fundamentais inerentes à natureza do contrato, de tal modo a ameaçar seu objeto ou equilíbrio contratual; ou se mostra excessivamente onerosa para o consumidor, considerando-se a natureza e o conteúdo do contrato, o interesse das partes e outras circunstâncias peculiares ao caso¹¹¹.

Concorda-se que seja o consumidor penalizado em caso de remarcação ou de cancelamento da passagem aérea adquirida, mas que as multas aplicadas não sejam vultosas, desequilibrando sobremaneira o contrato. Muitos solicitam a modificação da data do embarque devido à verdadeira necessidade e são punidos com altos valores fixados, resvalando um cenário oneroso para o consumidor em detrimento da lei que o protege. A legislação consumerista, rememora Jorge Mosset Iturraspe, pressupõe a efetiva proteção para os vulneráveis, como se verifica com os usuários do transporte aéreo remunerado diretamente ou por milhas. O CDC (LGL\1990\40), conforme pondera Ricardo Luis Lorenzetti, encontra-se destinado a “contemplar o *status* ou situação jurídica de uma categoria de pessoas (consumidores)”¹¹² e deve ser respeitado pelas empresas do campo de transporte.

O Código de Defesa do Consumidor foi instituído como instrumento voltado para a proteção dos destinatários finais de produtos e serviços que eram, e continuam sendo obrigados, a concordar com uma gama de práticas arbitrárias não coibidas, expressamente, pelo Código Civil (LGL\2002\400)¹¹³.

Como pondera Ripert, “É preciso um grande idealismo para sonhar com a transformação da sociedade pelo direito”, mas constata: “Legislar para progredir, tal é a regra de conduta que se impõem os governantes democráticos”¹¹⁴. Progrediu-se na defesa dos interesses e direitos dos consumidores e não se pode permitir que regras ditadas por uma agência reguladora se sobreponham aos avanços normativos conseguidos.

3.4 A análise econômica do transporte aéreo não se sobrepõe ao direito fundamental do consumidor

O Parecer Técnico 197/2016, datado de 1º de abril de 2016, exarado pela Secretaria de Apoio Pericial (SEAP) do Ministério Público Federal, no bojo do Procedimento Administrativo 1.00.000.015267/2014-50, considerou que as alterações implementadas pela Resolução 400/2016 expedida pela ANAC seriam salutares¹¹⁵. Concluiu-se que as medidas “encontram respaldo na teoria econômica, que aponta melhoria do bem-estar social diante de maior discriminação de preços em mercados concentrados”, mas a estrutura do mercado consumidor brasileiro, “predominantemente comprador das passagens com mais restrições, reforça a necessidade de avaliação dos impactos da medida sobre os diferentes grupos de agentes, identificando como se distribuem os custos”.

A análise econômica da problemática em apreço apresenta-se interessante e importante, podendo até mesmo reconhecer resultados positivos para as novas normas que disciplinam as condições gerais do serviço de transporte aéreo de passageiros¹¹⁶. Maior competitividade entre as empresas do ramo, passagens aéreas mais em conta e acompanhamento dos padrões comerciais adotados em outros países são justificativas apresentadas pela ANAC e operadoras do setor. Para a manutenção da estabilidade econômica de tais pessoas jurídicas e tornar o transporte aéreo mais atrativo, porém, não podem os consumidores terem desprezados os seus direitos conquistados.

Configurando-se a defesa do consumidor, indubitavelmente, um tipo de princípio-programa, argumenta Comparato, que “tem por objeto uma ampla política pública (*public policy*)”, deve haver uma “série organizada de ações, para a consecução de uma finalidade”¹¹⁷. Os entes políticos, como agentes normativos e reguladores, exercerão, com esteio na Constituição Federal, os papéis que lhes foram atribuídos em face dos setores público e privado, com vistas a assegurar os direitos dos consumidores¹¹⁸. A autoridade política deverá, por meio de uma ação sistemática sobre a economia, buscar uma “otimização de resultados” e da “realização da ordem jurídica como ordem do bem-estar social”¹¹⁹.

O direito do consumidor, portando o caráter constitucional e fundamental, não poderá ser objeto de deliberação referente a qualquer proposta de emenda tendente à sua abolição – é o que preconiza o art. 60, § 4º, inciso IV, da CF/1988 (LGL1988\3), que versa sobre as denominadas cláusulas pétreas. A função de proteção dos direitos fundamentais é, evidentemente, prioritária, inadmitindo-se que o seu teor seja afetado por emendas, acentuando Díez-Picazo que “La función de legitimación, por su parte, consiste en que los derechos fundamentales operan como criterios para distinguir lo justo de lo injusto; y ello tanto respecto de actuaciones políticas concretas, como de cada Estado (...)”¹²⁰. Na condição de direito fundamental, a proteção do consumidor não poderá ser objeto de emenda constitucional que o atinja e muito menos de resoluções editadas por agências reguladoras.

O princípio da vedação do retrocesso social, segundo as lições de Canotilho, pode formular-se da seguinte forma: “o núcleo essencial dos direitos sociais já realizado e efetivado através de medidas legislativas (...) deve considerar-se constitucionalmente garantido”. Serão inconstitucionais quaisquer medidas estaduais “que, sem criação de outros esquemas alternativos ou compensatórios, se traduzam, na prática, numa ‘anulação’, ‘revogação’ ou ‘aniquilação’ pura e simples desse núcleo essencial”¹²¹.

O princípio da vedação do retrocesso, leciona Ingo Sarlet, alicerça-se no Estado Democrático e Social de Direito e na dignidade humana, determinando um mínimo padrão de estabilidade normativa e de segurança jurídica¹²². Após sua concretização em nível infraconstitucional, complementa o autor que “os direitos fundamentais sociais assumem, simultaneamente, a condição de direitos subjetivos a determinadas prestações estatais e de uma garantia institucional”¹²³. Dessa forma, “não se encontram mais da esfera de disponibilidade do legislador, no sentido de que os direitos adquiridos não mais podem ser reduzidos ou suprimidos, sob pena de flagrante infração do princípio da proteção da confiança”¹²⁴. A Resolução 400/2016, expedida pela ANAC, terá que, necessariamente, conformar-se ou adequar-se à estrutura normativa brasileira direcionada para a proteção dos consumidores, uma vez que não se pode, nem se deve, retroceder em termos de

direitos fundamentais.

4 Conclusão

A Resolução 400/2016, editada pela Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC), deverá ser interpretada e aplicada mediante a utilização de uma hermenêutica crítica e baseada na proteção constitucional e legal do consumidor. Não obstante uma análise econômica das consequências da concretização das regras constantes no ato normativo apontem para um aumento da concorrência no setor de transporte aéreo e pela redução do preço das passagens, os direitos dos consumidores, sedimentados pelo Ordenamento Jurídico Brasileiro, não podem ser relegados a um plano inferior.

A Constituição Federal de 1988, nos arts. 5º, inciso XXXII, e 170, inciso V, consagrou a proteção do consumidor, respectivamente, como direito fundamental e pilar da Ordem Econômica. A liberdade mercadológica também teve guarida na Carta Maior de 1988, mas não como preceito fundamental. Nessa senda, por mais que se deva analisar o contrato de prestação de serviços de transporte aéreo de passageiros em cotejo com o Direito Econômico, avaliando as vantagens que certas restrições para os usuários acarretarão aos próprios e às empresas do setor, jamais se pode olvidar o que o microsistema consumerista conceitua como arbitrário e prejudicial.

A isenção de responsabilidade por parte do fornecedor de produtos e/ou serviços constitui prática abusiva vedada pela Lei 8.078/1990; igualmente, sucede com a busca de vantagem exagerada, a modificação unilateral do contrato e o cancelamento indevido do vínculo entabulado. Assegurou-se para os consumidores o direito básico à reparação integral em decorrência dos danos materiais e morais sofridos, quer seja no plano individual; quer no âmbito difuso ou coletivo.

Os problemas que podem ocorrer com as bagagens dos passageiros (extravio, violação e outros danos) decorrem do risco da atividade empreendida, e a responsabilidade civil do transportador denota-se objetiva, somente podendo ser excluída em face das causas legalmente previstas. Assim, ainda que a resolução estabeleça prazos para a reclamação por parte do usuário, bem como para a entrega dos itens trasladados pelo fornecedor, não se pode olvidar sobre o direito dos usuários de terem os prejuízos materiais e morais devidamente apurados e, se reconhecidos, indenizados de modo integral.

As alterações programadas das viagens quanto ao itinerário e horário, mesmo que previamente informadas para os consumidores, podem gerar situações conflituosas que suscitem indenização. Da mesma forma, os atrasos dos voos, causados por fatores atribuíveis à própria transportadora, de acordo com a resolução, ensejam assistência material, porém, sem sombras de dúvidas, os danos causados para os consumidores devem ser aquilatados pelo aparato jurisdicional. Situação similar verificar-se-á com o cancelamento de voos, uma vez que muitas pessoas possuem as suas atividades pessoais e profissionais programadas.

Quanto à possibilidade de preterição de passageiros, adota-se o mesmo posicionamento suprarregistrado no sentido de que a operadora de transporte aéreo que a pratique terminará por assumir o ônus de arcar com a assistência material em prol do consumidor, mas também responderá pelos demais danos materiais e morais engendrados. Não se pode aceitar que alguém adquira um bilhete aéreo confiando que irá embarcar em determinado dia e horário e seja tomado pela surpresa de vir a ser rejeitado. Inexiste justificativa plausível e aceitável para essa espécie de prática arbitrária, mas, se as operadoras objetivam assumir o risco de não aceitar o consumidor que atenda aos requisitos para embarcar, que também arquem com o ônus de indenizá-lo.

A análise econômica dos resultados das normas jurídicas constitui uma importante faceta da contemporaneidade e contribui para que se possa ter uma noção ampla dos fenômenos decorrentes da aplicação do Direito. Alegam as empresas prestadoras dos serviços de transporte aéreo de passageiros que a novel arquitetura das condições gerais editada pela ANAC contribuirá para a redução do custo final dos bilhetes e a intensificação da concorrência. Não se discorda que tais resultados possam ser, de fato, profícuos para empresas e usuários, porém, de acordo com o princípio constitucional da vedação do retrocesso social, as normas que protegem os interesses e direitos dos consumidores, consagradas nos planos constitucional e legal.

5 Referências

AGUIAR JÚNIOR, Ruy Rosado de. Contrato de transporte de pessoas e o novo Código Civil. In:

PEREIRA, Antônio Celso Alves; MELLO, Carlos Renato Duvivier de Albuquerque (Org.). *Estudos em homenagem a Carlos Alberto Menezes Direito*. Rio de Janeiro: Renovar, 2003.

AYNÈS, Laurent; GAUTIER, Pierre-Yves; MALAURIE, Philippe. *Droit des contrats spéciaux: à jour de la réforme du droit des contrats, de la refonte du Code de la consommation et de la loi Justice du XXIe siècle*. 8. ed. Paris: L.G.D.J., 2016.

ALMEIDA, Carlos Alberto Neves. *Do Contrato de Transporte Aéreo e da Responsabilidade Civil do Transportador Aéreo*. Coimbra: Almedina, 2010.

ALMEIDA COSTA, Mário Júlio de. *Direito das obrigações*. 10. ed. Coimbra: Almedina, 2007.

ALVIM, Agostinho. *Da inexecução das obrigações e suas consequências*. São Paulo: Saraiva, 1949.

ALVIM, Eduardo Arruda; JORGE, Flávio Cheim. A responsabilidade civil do Código de Proteção e Defesa do Consumidor e o transporte aéreo. *Revista de Direito do Consumidor*, São Paulo, n. 19, jul./set. 1996.

AMARAL JÚNIOR, Alberto do. A Invalidez das cláusulas limitativas de responsabilidade nos contratos de transporte aéreo. In: MARQUES, Claudia Lima; MIRAGEM, Bruno (Org.). *Doutrinas essenciais de direito do consumidor*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2011. v. 4. p. 213-225.

ANTUNES VARELA, João de Matos. *Das obrigações em geral*. 10. ed. Coimbra: Almedina, 2000. v. 1.

BALLARINO, Tito. Questions de droit international privé et dommages catastrophiques. *Recueil des Cours de la Haye*, v. 220, n. 332, 1990.

BENJAMIN, Antonio Herman V. O transporte aéreo e o Código de Defesa do Consumidor. *Revista de Direito do Consumidor*, São Paulo, n. 26, p. 33-44, abr./jun., 1998.

BRIZ, Jaime Santos. *La responsabilidad civil: derecho sustantivo y derecho procesal*. 6. ed. Madrid: Editorial Monte-Corvo, 1991.

CALABRESI, Guido. Some thoughts on risk distribution and the Law of Torts. *Yale Law Journal*.

CANOTILHO, José Joaquim Gomes. *Direito constitucional*. Coimbra: Livraria Almedina, 1983.

CANOTILHO, José Joaquim Gomes. *Direito constitucional e teoria da constituição*. Coimbra: Almedina, 2000.

CARBONNIER, Jean. *Derecho flexible*. Madrid: Editorial Tecnos, 1974.

CARVALHO, Luis Camargo Pinto de. O Código do Consumidor e o direito aeronáutico. *RT 673 (DTR\1991\209)*.

CARVALHO, Luis Camargo Pinto de. Observações em torno da responsabilidade civil no transporte aéreo. *Revista do Advogado*, n. 44, 1994.

CAVALCANTI, André Uchôa. *Responsabilidade civil do transportador aéreo*. 2. ed. Rio de Janeiro: Renovar, 2002.

CAVALIERI FILHO, Sergio. *Programa de responsabilidade civil*. 11. ed. São Paulo: Atlas, 2014.

CHAVES, Antonio. Responsabilidade do transportador por via aérea. In: NEY JUNIOR, Nelson; NERY, Rosa Maria de Andrade (Org.). *Doutrinas essenciais de responsabilidade civil*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2011. v. 2.

COASE, Ronald. The problem of social cost. *The Journal of Law and Economics*, v. 3, n. 1, 1960.

COMPARATO, Fábio Konder. A proteção ao consumidor na Constituição Brasileira de 1988. *Revista DM*, n. 80, p. 66-75.

DE CUPIS, Adriano. *Il danno: teoria generale della responsabilità civile*. 2. ed. Milano: Ed. Giuffrè,



1970. v. 1.

DE CUPIS, Adriano. Il Diritto Civile nella sua fase attuale. *Riv. Dir. Comm.*, v. 68, p. 421-440.

DIAS, José de Aguiar. *Da responsabilidade civil*. 10. ed. Rio de Janeiro: Forense, 1977. v. 2.

DIAS, José de Aguiar. *Cláusula de não-indenizar*. Rio de Janeiro: Forense, 1976.

DÍEZ-PICAZO, Luis Maria. *Sistema de derechos fundamentales*. 3. ed. Madri: Thomson Civitas, 2008.

DUPONT-LEGRAND, Bénédicte; LANDSWEERDT, Christie; PERU-PIROTTE, Laurence. *Le droit du transport dans tous ses états: réalités, enjeux et perspectives nationales, internationales et européennes*. Paris: Larcier, 2012.

ELLIOTT, Paul. *Through transport security*. Witherby Seamanship International, 2008.

FERRAZ JÚNIOR, Tércio Sampaio. *Interpretação e estudos da Constituição de 1988*. São Paulo: Atlas, 1990.

FRANÇA, Rubens Limongi. *Reparação do dano moral*. RT 631/28.

GAJA, Giorgio Gaja. Recenti vicende della Convenzione di Varsovia del 1929 sul Transporte Aereo Internazionale. *Rivista di Diritto Internazionale*, n. 95, 1965.

GARAU, Guillermo Alcover. *La responsabilidad civil del fabricante – derecho comunitario y adaptación al derecho español*. Madrid: Civitas, 1990.

GENCY-TANDONNET, Dominique; PIEDELIÈVRE, Stéphane. *Droit des transports*. Paris: LexisNexis, 2013, 602 p.

GOMES, Orlando. *Contratos*. Rio de Janeiro: Forense, 1981.

GOMES, Orlando. *Obrigações*. 15. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2002.

GOMES, Orlando. Aparência do direito. In: GOMES, Orlando. *Transformações gerais do direito das obrigações*. 2. ed. São Paulo: RT, 1980.

GOMES, Orlando. *Contrato de adesão*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 1972.

GOMES, Orlando. *Transformações gerais do Direito das Obrigações 2*. ed. São Paulo: Revista do Tribunais, 1967.

GOMES, Orlando. *A crise do direito*. São Paulo: Max Limonad, 1955.

GOMES, Orlando. A caminho dos microssistemas. In: GOMES, Orlando (Coord.). *Novos temas do direito civil*. Rio de Janeiro: Forense, 1983.

GOMES, Orlando; VARELA, Antunes. *Direito econômico*. São Paulo: Saraiva, 1977.

GUEGAN-LECUYER, Anne. *Dommages de masse et responsabilité civile*. Paris: L.G.D.J., 2006.

GHERSI, Carlos Alberto. *Reparación de daños*. Buenos Aires: Ed. Universidad, 1989.

GRASSI NETO, Roberto. Crise no setor de transporte aéreo e a responsabilidade por acidente de consumo. *Revista de Direito do Consumidor*, ano 16, n. 64, out.-dez. 2007.

GUIMARÃES, Paulo Jorge Scartezini. *Dos contratos de hospedagem, de transporte de passageiros e de turismo*. São Paulo: Saraiva, 2009.

IRTI, Natalino Irti. *L'età della decodificazione*. Milão: Giuffrè, 1989.

ITURRASPE, Jorge Mosset. *Defensa del consumidor*. 2. ed. atual. Buenos Aires: Rubinzal-Culzoni Editores, 2003.

ITURRASPE, Jorge Mosset. *Responsabilidad por daños*. Buenos Aires: Rubinzal-Culzoni Editores, 2004. t. 1.

ITURRASPE, Jorge Mosset *et al.* *Daños*. Buenos Aires: Depalma, 1991.

JOSSERAND, Louis. Evolução da responsabilidade civil. *RF*, Rio de Janeiro, v. 38, n. 86, abr. 1941.

JULIEN, Jérôme. *Droit de la consommation*. Paris: L.G.D.J., 2015.

LARENZ, Karl. *Metodologia da ciência do direito*. Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian, 1969.

LIMA, Alvino, *Culpa e risco*. 2. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 1963.

LOPEZ, Enrique Mapelli. *El contrato de transporte aereo internacional*. Madri: Tecnos, 1968.

LORENZETTI, Ricardo Luis. *Consumidores*. Buenos Aires: Rubinzal-Culzoni Editores, 2005.

MARQUES, Cláudia Lima. *Contratos no Código de Defesa do Consumidor*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2014.

MARQUES, Cláudia Lima. A Responsabilidade do Transportador Aéreo pelo Fato do Serviço e o Código de Defesa do Consumidor. Antinomia entre Norma do CDC (LGL\1990\40) e de Leis Especiais. *Revista de Direito do Consumidor*, vol. 3, p. 155 – 197, jul.-set. 1992.

MAZEUD, Henri; MAZEAUD, Leon. *Elementos de la responsabilidad civil*. Santiago: Editorial Parlamento, 2008.

MAZEUD, Henri; MAZEAUD, León; MAZEAUD, Jean. *Leçons de droit civil: obligations, théorie générale*. 9. ed. Paris: Montchrestien, 1998.

MENDES, Gilmar Ferreira; COELHO, Inocêncio Mártires; BRANCO, Paulo Gustavo Gonet. *Hermenêutica constitucional e direitos fundamentais*. Brasília, DF: Brasília Jurídica, 2002.

MERCURO, Nicholas; MEDEMA, Steven G. *Economics and the Law: from Posner to Post-Modernism and Beyond*. Princeton University Press, 2006.

MIRAGEM, Bruno. *Contrato de transporte*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2013.

MORIN, Gaston. *La revolte des faits contre le code*. Paris: B. Grasset, 1920.

MOTA, Octanny Silveira da. O dolo do transportador aéreo face à Lei Internacional e ao Código Brasileiro do Ar. *Revista dos Tribunais*, v. 356, p. 46-57.

MORSELLO, Marco Fábio. *Responsabilidade civil no transporte aéreo*. São Paulo: Atlas, 2007.

NERY JÚNIOR, Nelson. Princípios gerais do Código Brasileiro de Defesa do Consumidor. *Revista do Consumidor*, p. 33-44.

NOBLOT, Cyril. *Droit de la consommation*. Paris: Focus droit, 2012.

NORONHA, Fernando. A responsabilidade civil do transportador aéreo por danos a pessoas, bagagens e cargas (caso recente de criação jurisprudencial de direito). *Revista de Direito do Consumidor*, ano 11, n. 44, p. 168-184, out./dez. 2007.

PACHECO, José da Silva. *Comentários ao Código Brasileiro de Aeronáutica*. 2. ed. Rio de Janeiro: Forense, 1998.

PAISANT, Gilles. *Défense et illustration du droit de la consommation*. Paris: LexisNexis, 2015.

PARISI, Francesco; ROWLEY, Charles K. *The origins of Law and Economics: essays by the Founding Fathers*. Massachusetts: The Locke Institute, 2005.

PELLIER, Jean-Denis. *Droit de la consommation*. Paris: Dalloz, 2016.

PIEDELIEVRE, Stéphane. *Droit de la consommation*. 2. ed. Paris: Corpus, 2014.

- RAISER, Ludwig. O futuro do direito privado. *Rev. da Procuradoria-Geral do Estado/RS*, p. 11-30, 1979.
- REALE JÚNIOR, Miguel. *Casos de direito constitucional*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 1992.
- REBOLLO, Alfonso Merino. *El contrato de transporte: por carretera, aéreo y marítimo*. Madri: Fe De Erratas, 2015.
- RIPERT, Geoges. *O regime democrático e o direito civil moderno*. Trad. J. Cortezão. São Paulo: Saraiva, 1937.
- ROLAND, Beatriz da Silva. O diálogo das fontes no transporte aéreo internacional de passageiros: ponderações sobre a aplicabilidade da Convenção de Montreal e/ou do CDC (LGL\1990\40). *Revista de Direito do Consumidor*, v. 99, p. 39-70, maio/jun. 2015.
- ROLAND, Beatriz da Silva. A responsabilidade civil das transportadoras aéreas em voos internacionais: um estudo comparado entre Brasil e Portugal. In: SILVA, Vasco Pereira da; SARLET, Ingo Wolfgang. *Portugal, Brasil, e o mundo do direito*. Coimbra: Almedina, 2009.
- ROQUE, Sebastião José. *Do contrato de transporte*. São Paulo: Ícone, 2009.
- RZEPECKI, Nathalie. *Droit de la consommation et théorie générale du contrat*. Marseille: Presses Universitaires d'Aix-Marseille, 2002.
- SACCO, R. Codificare: modo superato di legiferare? *Riv. di Diritto Civile*, n. 125, 1983.
- SALINAS, Luis Tapias. *Derecho aeronautico*. 2. ed. Barcelona: Bosch, 1993.
- SALLEILES, Raymond. *De la declaracion de voluntad*. Paris: Rousseau, 1901.
- SARLET, Ingo. *A eficácia dos direitos fundamentais*. 2. ed. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2001.
- SAVATIER, René. *Traité de la responsabilité civile en droit français*. Conséquences et aspects divers de la responsabilité: ouvrage couronné par l'Institut (prix Chevallier 1940). Paris: L.G.D.J., 2016. t. 2.
- SOUPHANOR-BROUILLAUD, Natacha; POILLOT, Élise; VINCELLES, Carole Aubert de; BRUNAUX, Geoffroy. *Les contrats de consommation: règles communes*. Paris: L.G.D.J., 2012.
- SILVA, Daniel Vicente Evaldt da. Análise da aplicação do Código de Defesa do Consumidor a casos de dano material por extravio de bagagem no Contrato de Transporte Aéreo Internacional: um (aparente) conflito de normas jurídicas. *Revista de Direito do Consumidor*, v. 108, p. 375-400, nov./dez. 2016.
- SILVA, Flademir Candido da. STJ e os direitos em caso de voo atrasado por motivo extraordinário. *Revista de Direito Empresarial*, v. 13, p. 59-68, jan./fev. 2016.
- SILVA, João Calvão da. *Responsabilidade civil do produtor*. Coimbra: Livraria Almedina, 1990.
- SILVA, Wilson Melo da. *O dano moral e sua reparação*. 2. ed. Rio de Janeiro: Forense, 1969.
- STIGLITZ, Rubéns S.; STIGLITZ, Gabriel A. *Contratos por adhesión, cláusulas abusivas y protección al consumidor*. Buenos Aires: Ediciones Depalma, 1985.
- TAPIA, Belen Ferrer. *El Contrato de Transporte Aereo de Pasajeros: sujetos, estatuto y responsabilidad*. Madri: Tecnos, 2015.
- THEODORO JÚNIOR. Humberto. Do transporte de pessoas no novo Código Civil. *Revista dos Tribunais*, v. 807, p. 11-26, jan. 2003.
- VALDIVIA, Ricardo Rueda. *La responsabilidad del transportista aéreo en la Unión Europea*. Granada: Ed. Comares, 2002.
- VERDURE, Christophe (Dir.). *Contrats et protection des consommateurs*. Paris: Anthemis, 2016.

VINEY, Geneviève. *Traité de Droit Civil: les obligations: la responsabilité: effets, sous la direction de Jacques Ghestin*. Paris: Librairie Générale de Droit et de Jurisprudence, 1988. v. 5.

VOGEL, Joseph; VOGEL, Louis. *Traité de droit économique: droit de la distribution*. Paris: Bruylant, 2015.

1 . Assim, dispõe o art. 1º e o seu parágrafo único da referida resolução, que foi editada no bojo do Processo 00058.054992/2014-33, deliberado e aprovado na 26ª Reunião Deliberativa da Diretoria, realizada em 13 de dezembro de 2016. Aduz a ANAC que foram realizadas audiências e consultas públicas, tendo recebido cerca de 1,2 mil contribuições.

2 . Para a redação do artigo, foram utilizados os métodos dialético e argumentativo, assim como a pesquisa exploratória bibliográfica, examinando-se obras, artigos científicos e normas jurídicas sobre o tema. A técnica da observação indireta também foi manejada, eis que não se realizou o procedimento de pesquisa de campo.

3 . Sobre o contrato de transporte aéreo de passageiros, consultar: TAPIA, Belen Ferrer. *El contrato de transporte aereo de pasajeros: sujetos, estatuto y responsabilidad*. Madri: Tecnos, 2015; THEODORO JÚNIOR, Humberto. Do transporte de pessoas no novo Código Civil. *Revista dos Tribunais*, v. 807, p. 11-26, jan. 2003; VALDIVIA, Ricardo Rueda. *La responsabilidad del transportista aéreo en la Unión Europea*. Granada: Ed. Comares, 2002.

4 . Vide o art. 5º, incisos I a III. De acordo com o § 1º, considera-se processo de comercialização aquele realizado no território nacional ou por meio eletrônico direcionado ao mercado brasileiro.

5 . Sobre o transporte aéreo de passageiros, consultar: MOTA, Octanny Silveira da. O dolo do transportador aéreo face à Lei Internacional e ao Código Brasileiro do Ar. *Revista dos Tribunais*, v. 356, p. 46-57, 1965; MORSELLLO, Marco Fábio. *Responsabilidade civil no transporte aéreo*. São Paulo: Atlas, 2007; NORONHA, Fernando. A responsabilidade civil do transportador aéreo por danos a pessoas, bagagens e cargas (caso recente de criação jurisprudencial de direito). *Revista de Direito do Consumidor*, ano 11, n. 44, p. 168-184, out./dez. 2007.

6 . Cf. o art. 4º, *caput*, e § 1º.

7 . Examinar o art. 5º, § 2º.

8 . A Resolução ANAC 401, de 13.12.2016, dispõe, no art. 1º, que, nos cartões de embarque emitidos pela companhia aérea no momento do *check-in*, “o valor da passagem deverá constar da via que permanecerá em poder do passageiro após o embarque”. De acordo com o art. 2º, a resolução entra em vigor 90 dias após a sua publicação.

9 . Examinar o art. 7º da resolução.

10 . Dispõe o § 2º que, no caso de voo internacional que envolva operadores diferentes (*interline*), os custos da correção podem ser repassados ao passageiro. Em seguida, o § 3º complementa que não se aplica o disposto no § 2º desse artigo aos casos em que o erro decorrer de fato imputado ao transportador.

11 . Cf. sobre o transporte aéreo de passageiros: ROLAND, Beatriz da Silva. A responsabilidade civil das transportadoras aéreas em voos internacionais: um estudo comparado entre Brasil e Portugal. In: SILVA, Vasco Pereira da; SARLET, Ingo Wolfgang. *Portugal, Brasil, e o mundo do direito*. Coimbra: Almedina, 2009; SILVA, Daniel Vicente Evaldt da. Análise da aplicação do Código de Defesa do Consumidor a casos de dano material por extravio de bagagem no contrato de transporte aéreo internacional: um (aparente) conflito de normas jurídicas. *Revista de Direito do Consumidor*, v. 108, p. 375-400, nov./dez. 2016; SILVA, Flademir Candido da. STJ e os direitos em caso de voo atrasado por motivo extraordinário. *Revista de Direito Empresarial*, v. 13, p. 59-68, jan./fev. 2016.

12 . O Conselho Federal da Ordem dos Advogados do Brasil propôs ação civil pública pugnando também pela suspensão dos efeitos das referidas regras sobre a franquia das bagagens dos passageiros. O Ministério Público Federal, por intermédio da Procuradoria da República com atuação em São Paulo, também ingressou com medida judicial coletiva questionando o mesmo problema, obtendo-se a concessão da medida liminar.

13 . Vide o § 1º do art. 12 da resolução.

14 . Com relação ao contrato de transporte aéreo de passageiros, tratam do tema: ALVIM, Eduardo Arruda; JORGE, Flávio Cheim. A responsabilidade civil do Código de Proteção e Defesa do Consumidor e o transporte aéreo. *Revista de Direito do Consumidor*, São Paulo, n. 19, jul./set. 1996. p. 126 e ss.; AGUIAR JÚNIOR, Ruy Rosado de. Contrato de transporte de pessoas e o novo Código Civil. In: PEREIRA, Antônio Celso Alves; MELLO, Carlos Renato Duvivier de Albuquerque (Org.). *Estudos em homenagem a Carlos Alberto Menezes Direito*. Rio de Janeiro: Renovar, 2003; ALMEIDA, Carlos Alberto Neves. *Do contrato de transporte aéreo e da responsabilidade civil do transportador aéreo*. Coimbra: Almedina, 2010.

15 . Versam sobre questões polêmicas do transporte aéreo de passageiros: AMARAL JÚNIOR, Alberto do. A invalidade das cláusulas limitativas de responsabilidade nos contratos de transporte aéreo. In: MARQUES, Cláudia Lima; MIRAGEM, Bruno (Org.). *Doutrinas essenciais de direito do consumidor*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2011. v. 4. p. 213-225; BENJAMIN, Antonio Herman V. O transporte aéreo e o Código de Defesa do Consumidor. *Revista de Direito do Consumidor*, São Paulo, n. 26, p. 33-44, abr./jun. 1998; CARVALHO, Luis Camargo Pinto de. O Código do Consumidor e o direito aeronáutico. *RT*, n. 673, 1991. p. 47 e ss. CARVALHO, Luis Camargo Pinto de. Observações em torno da responsabilidade civil no transporte aéreo. *Revista do Advogado*, n. 44, 1994.

16 . Verificar o art. 16, *caput*, da resolução.

17 . Dispõe o § 4º que, diante de episódios de furto, roubo ou extravio de documento de identificação do passageiro, em voo doméstico, deverá ser aceito o Boletim de Ocorrência, emitido por autoridade de segurança pública competente.

18 . Art. 18, incisos I e III.

19 . § 3º do art. 18.

20 . Art. 25 da resolução.

21 . Verificar o § 1º.

22 . Acerca dos conflitos no transporte aéreo de passageiros, examinar: CAVALCANTI, André Uchôa. *Responsabilidade civil do transportador aéreo*. 2. ed. Rio de Janeiro: Renovar, 2002; CHAVES, Antonio. Responsabilidade do transportador por via aérea. In: NERY JUNIOR, Nelson; NERY, Rosa Maria de Andrade. *Doutrinas essenciais de responsabilidade civil*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2011. v. 2. p. 1.269-1.289; GRASSI NETO, Roberto. Crise no setor de transporte aéreo e a responsabilidade por acidente de consumo. *Revista de Direito do Consumidor*, ano 16, n. 64, out./dez. 2007.

23 . Consultar os §§ 1º e 3º. No caso de Passageiro com Necessidade de Assistência Especial (PNAE) e de seus acompanhantes, dispõe o § 2º que a hospedagem deverá ser fornecida "independentemente da exigência de pernoite, salvo se puder ser substituída por acomodação em local que atenda suas necessidades e com concordância do passageiro ou acompanhante".

24 . Foram ressalvados os casos previstos na Resolução 280, de 11 de julho de 2013.

25 . Art. 24 da resolução. Acerca da proteção do consumidor do transporte aéreo de passageiros, ver, por todos: GUIMARÃES, Paulo Jorge Scartezini. *Dos contratos de hospedagem, de transporte de passageiros e de turismo*. São Paulo: Saraiva, 2009; MARQUES, Cláudia Lima. A responsabilidade do transportador aéreo pelo fato do serviço e o Código de Defesa do Consumidor:

antinomia entre norma do CDC (LGL\1990\40) e de leis especiais. *Revista de Direito do Consumidor*, v. 3, p. 155-197, jul./set. 1992; MIRAGEM, Bruno. *Contrato de transporte*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2013.

26 . Observe-se o teor do parágrafo único do art. 24: “As alternativas previstas no *caput* deste artigo deverão ser imediatamente oferecidas aos passageiros quando o transportador dispuser antecipadamente da informação de que o voo atrasará mais de 4 (quatro) horas em relação ao horário originalmente contratado”.

27 . Art. 28, *caput*. Estabelece o seu parágrafo único que “Os PNAEs, nos termos da Resolução nº 280, de 2013, terão prioridade na reacomodação”.

28 . Art. 29, *caput*. Dispõe o seu parágrafo único que “Nos casos de reembolso, os valores previstos no art. 4º, § 1º, incisos II e III, desta Resolução, deverão ser integralmente restituídos”.

29 . Cf. MOTA, Octanny Silveira da. O dolo do transportador aéreo face à Lei Internacional e ao Código Brasileiro do Ar. *Revista dos Tribunais*, n. 356, p. 46-57, 1965; MORSELLO, Marco Fábio. *Responsabilidade civil no transporte aéreo*. São Paulo: Atlas, 2007; REBOLLO, Alfonso Merino. *El contrato de transporte: por carretera, aéreo y marítimo*. Madri: Fe De Erratas.

30 . Acerca da proteção do consumidor do transporte aéreo de passageiros, ver, por todos: GUIMARÃES, Paulo Jorge Scartezini. *Dos contratos de hospedagem, de transporte de passageiros e de turismo*. São Paulo: Saraiva, 2009; MARQUES, Cláudia Lima. A responsabilidade do transportador aéreo pelo fato do serviço e o Código de Defesa do Consumidor: antinomia entre norma do CDC (LGL\1990\40) e de leis especiais. *Revista de Direito do Consumidor*, v. 3, p. 155-197, jul./set. 1992; MIRAGEM, Bruno. *Contrato de transporte*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2013.

31 . Examinar os incisos I a III do § 4º do art. 34 da resolução.

32 . Examinar sobre o contrato de transporte aéreo: REBOLLO, Alfonso Merino. *El contrato de transporte: por carretera, aéreo y marítimo*. Madri: Fe De Erratas; TAPIA, Belen Ferrer. *El contrato de transporte aereo de pasajeros: sujetos, estatuto y responsabilidad*. Madri: Tecnos, 2015; VALDIVIA, Ricardo Rueda. *La responsabilidad del transportista aéreo en la Unión Europea*. Granada: Ed. Comares, 2002.

33 . Art. 36 da resolução.

34 . Conferir o § 2º do art. 36.

35 . Arts. 38 e 39 da resolução. Salienta-se que o presente artigo não analisará as regras sobre o serviço de atendimento ao consumidor em cotejo com o microsistema consumerista, a fim de não ampliar demasiadamente a sua extensão, ficando melhor a abordagem em escrito específico.

36 . Dispõe o art. 4º da Lei 11.182/2015 que a natureza de autarquia especial conferida à ANAC é caracterizada por independência administrativa, autonomia financeira, ausência de subordinação hierárquica e mandato fixo de seus dirigentes.

37 . Sobre a proteção do consumidor, examinar: VERDURE, Christophe (Dir.). *Contrats et protection des consommateurs*. Paris: Anthemis, 2016; GUIMARÃES, Paulo Jorge Scartezini. *Dos contratos de hospedagem, de transporte de passageiros e de turismo*. São Paulo: Saraiva, 2009; MARQUES, Cláudia Lima. A responsabilidade do transportador aéreo pelo fato do serviço e o Código de Defesa do Consumidor: antinomia entre norma do CDC (LGL\1990\40) e de leis especiais. *Revista de Direito do Consumidor*, v. 3, p. 155-197, jul./set. 1992; MIRAGEM, Bruno. *Contrato de transporte*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2013.

38 . PONTES DE MIRANDA, Francisco Cavalcante. *Tratado de direito privado*. 3. ed. Rio de Janeiro: Borsoi, 1972. t. XLV, § 4.852, n. 2, p. 8.

39 . Cf. AGUIAR JÚNIOR, Ruy Rosado de. *Contrato de transporte de pessoas e o novo Código Civil*.

In: PEREIRA, Antônio Celso Alves; MELLO, Carlos Renato Duvivier de Albuquerque (Org.). *Estudos em homenagem a Carlos Alberto Menezes Direito*. Rio de Janeiro: Renovar, 2003. p. 15.

40 . SALINAS, Luis Tapias. *Derecho aeronautico*. 2. ed. Barcelona: Bosch, 1993. p. 437.

41 . BENJAMIN, Antonio Herman V. O transporte aéreo e o Código de Defesa do Consumidor. *Revista de Direito do Consumidor*, São Paulo, n. 26, p. 33-44, abr./jun., 1998.

42 . *Ibidem*.

43 . *Ibidem*.

44 . Consultar sítio eletrônico do IDEC: [www.idec.org.br]. Acesso em: 10.03.17. Examinar também: STIGLITZ, Rubéns S.; STIGLITZ, Gabriel A. *Contratos por adhesión, cláusulas abusivas y protección al consumidor*. Buenos Aires: Ediciones Depalma, 1985. p. 114-115.

45 . Consultar sítio eletrônico da Ordem dos Advogados do Brasil (OAB).

46 . MARQUES, Cláudia Lima. A responsabilidade do transportador aéreo pelo fato do serviço e o Código de Defesa do Consumidor: antinomia entre norma do CDC (LGL\1990\40) e de leis especiais. *Revista de Direito do Consumidor*, v. 3, jul./set. 1992. p. 160. Cf. também: BENJAMIN, Antonio Herman V. O transporte aéreo e o Código de Defesa do Consumidor. *Revista de Direito do Consumidor*, São Paulo, n. 26, abr./jun., 1998. p. 33-44.

47 . *Ibidem*.

48 . PACHECO, José da Silva. *Comentários ao Código Brasileiro de Aeronáutica*. 2. ed. Rio de Janeiro: Forense, 1998, p. 431.

49 . Entrevista dada pelo gerente de relações de consumo da ANAC, Dr. Fernando Feitosa, em dezembro de 2016. Consultar sítio eletrônico da Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC): [www.anac.gov.br]. Acesso em: 10.03.2017.

50 . Consultar sítio eletrônico da OAB: [www.oab.org.br]. Acesso em 10.03.2017.

51 . Sobre a proteção do consumidor, consultar: PIEDELIÈVRE, Stéphane. *Droit de la consommation*. 2. ed. Paris: Corpus, 2014; RZEPECKI, Nathalie. *Droit de la consommation et théorie générale du contrat*. Marseille: Presses Universitaires d'Aix-Marseille, 2002; SOUPHANOR-BROUILLAUD, Natacha; POILLOT, Élise; VINCELLES, Carole Aubert de; BRUNAU, Geoffray. *Les contrats de consommation: règles communes*. Paris: L.G.D.J., 2012.

52 . CC. "Art. 734. O transportador responde pelos danos causados às pessoas transportadas e suas bagagens, salvo motivo de força maior, sendo nula qualquer cláusula excludente da responsabilidade. Parágrafo único. É lícito ao transportador exigir a declaração do valor da bagagem a fim de fixar o limite da indenização."

53 . O direito especial de saque é "uma moneda híbrida formada por el valor ponderado de las cinco monedas más fuertes, calculado de acuerdo con la formula especifica prevista por el citado organismo (FMI)". (VALDIVIA, Ricardo Rueda. *La responsabilidad del transportista aéreo en la Unión Europea*. Granada: Ed. Comares, 2002. p. 18-19.)

54 . Consultar a Declaração Mundial sobre Educação para Todos da UNESCO ([www.unesco.org.br]. Acesso em: 11.03.2017).

55 . Acerca da proteção dos direitos dos consumidores, consultar: AYNÈS, Laurent; GAUTIER, Pierre-Yves; MALAURIE, Philippe. *Droit des contrats spéciaux: à jour de la réforme du droit des contrats, de la refonte du Code de la consommation et de la loi Justice du XXIe siècle*. 8. ed. Paris: L.G.D.J., 2016; DUPONT-LEGRAND, Bénédicte; LANDSWEERDT, Christie; PERU-PIROTTE, Laurence. *Le droit du transport dans tous ses états: réalités, enjeux et perspectives nationales, internationales et européennes*. Paris: Larcier, 2012; ITURRASPE, Jorge Mosset. *Defensa del*

consumidor. 2. ed. atual. Buenos Aires: Rubinzal-Culzoni Editores, 2003.

56 . Cf. GAJA, Giorgio. Recenti vicende della Convenzione di Varsovia del 1929 sul Transporto Aereo Internazionale. *Rivista di Diritto Internazionale*, n. 95, 1965; SILVA, Vasco Pereira da; SARLET, Ingo Wolfgang. *Portugal, Brasil, e o mundo do direito*. Coimbra: Almedina, 2009. p. 316 e ss.

57 . Cf. AgRg no REsp 1060792/RJ, o AgRg no Ag 1230663/RJ, o REsp 173526/SP e o REsp 552553/RJ; EDcl no AgRg no Ag 442487/RJ; AgRg no AREsp 34.280/RJ, entre outros.

58 . A Convenção para a Unificação de Certas Regras Relativas ao Transporte Aéreo Internacional, denominada de Convenção de Montreal, foi concluída em 29.05.1999 e entrou em vigor no Brasil por meio do Dec. 5.910, de 27.09.2006. Hoje, ela prevalece sobre a Convenção de Varsóvia de 12.10.1929, modificada pelo Protocolo de Haia, de 28.09.1955, bem como sobre a Convenção de Guadalajara, de 18.09.1961; o Protocolo da Guatemala, de 08.05.1971; e os Protocolos 1, 2, 3 e 4 de Montreal, de 25.09.1975.

59 . MARQUES, Cláudia Lima. *Contratos no Código de Defesa do Consumidor*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2014; MARQUES, Cláudia Lima. A responsabilidade do transportador aéreo pelo fato do dervicho e o Código de Defesa do Consumidor: antinomia entre norma do CDC (LGL\1990\40) e de leis especiais. *Revista de Direito do Consumidor*, v. 3, p. 155-197, jul./ set. 1992.

60 . Cf. MENDES, Gilmar Ferreira; COELHO, Inocêncio Mártires; BRANCO, Paulo Gustavo. *Hermenêutica constitucional e direitos fundamentais*. Brasília, DF: Brasília Jurídica, 2002. p. 127-128; CANOTILHO, J. J. Gomes. *Direito constitucional e teoria da constituição*. Coimbra: Almedina, 1998. p. 320-322; KRELL, Andreas Joachim. *Direitos sociais e controle judicial no Brasil e na Alemanha*. Porto Alegre: Sergio Antonio Fabris Editor, 2002. p. 40.

61 . Atrasos provocados por circunstâncias extraordinárias, cujas causas não estão sob o controle da companhia aérea, estigmatizados por casos fortuitos extrínsecos, infelizmente, acontecem e terão que ser suportados pelos passageiros. Sobre o tema, consultar: CATELLANI, Enrico Catellani. *Il diritto aereo*. Milão: Bocca, 1911. p. 87; PEZZELA, Federico. *La responsabilità del proprietario di veicoli negli infortuni della strada e dell'aria*. Roma: Società Editrice Libreria, 1935; MARTIN-GRANIZO, Mariano Fernandez. *Los daños y la responsabilidad objetiva en el derecho positivo español*. Pamplona: Aranzadi, 1972, p. 176.

62 . VARELA, Antunes. *Das obrigações em geral*. 10. ed. Coimbra: Almedina, 2000. v. 1. p. 81. O caso fortuito é o acontecimento imprevisível e, conseqüentemente, irresistível (*quos nullum humanum consilium praevidere potest*), enquanto a força maior é o fato que, conquanto previsível, é impossível de ser resistido (*omnem vim cui resisti non potest*).

64 . ALVIM, Agostinho. *Da inexecução das obrigações e suas conseqüências*. São Paulo: Saraiva, 1949. Cf. também: ALMEIDA COSTA, Mário Júlio de. *Direito das obrigações*. 10. ed. Coimbra: Almedina, 2007. p. 1.074; MORSELLO, Marco Fábio. *Responsabilidade civil no transporte aéreo*, cit., p. 26 e ss.; CAVALIERI FILHO, Sergio. *Programa de responsabilidade civil*. 11. ed. São Paulo: Atlas, 2014. p. 89.

65 . Observe-se a decisão do STJ sobre atraso de voo superior a quatro horas: STJ, 3ª T., j. 07.10.2014, REsp 1.280.372/SP (2011/0193563-5), rel. Ricardo Villas Bôas Cueva, DJe 10.10.2014.

66 . Para Fábio Morsello, uma vez comprovado o dano, ele é indenizável, independentemente do lapso temporal mínimo estabelecido nas normas domésticas, ressalvadas as hipóteses de força maior extrínseca, fato de terceiro ou da vítima. (MORSELLO, Marco Fábio. *Responsabilidade civil no transporte aéreo*. São Paulo: Atlas, 2007, p. 167.)

67 . O *overbooking*, segundo José da Silva Pacheco, ocorre com “a praxe de se fazer reservas acima da capacidade da aeronave, em determinados voos. O excesso de reservas registradas ou ‘sobre-reserva’ caracteriza o fenômeno comum nas praxes do transporte aéreo”. (PACHECO, José da Silva. *Comentários ao Código Brasileiro de Aeronáutica*. 2. ed. Rio de Janeiro: Forense, 1998. p. 345.)



68 . Sobre a proteção dos consumidores, examinar: LORENZETTI, Ricardo Luis. *Consumidores*. Buenos Aires: Rubinzal-Culzoni Editores, 2005; ITURRASPE, Jorge Mosset. *Defensa del consumidor* . 2. ed. atual. Buenos Aires: Rubinzal-Culzoni Editores, 2003; STIGLITZ, Rubéns S.; STIGLITZ, Gabriel A. *Contratos por adhesión, cláusulas abusivas y protección al consumidor*. Buenos Aires: Ediciones Depalma, 1985. p. 114-115.

69 . Versa sobre o tema: CARVALHO, Luis Camargo Pinto de. O Código do Consumidor e o direito aeronáutico. *RT* 673, p. 47 (DTR\1991\209) e ss.

CARVALHO, Luis Camargo Pinto de. Observações em torno da responsabilidade civil no transporte aéreo. *Revista do Advogado*, n. 44, 1994.

70 . Para Alberto do Amaral Júnior, é indiscutível o risco que a cláusula limitativa de responsabilidade representa, visto que, “Não raro, a reparação pretendida não corresponde à dimensão do dano efetivamente ocorrido”. (AMARAL JÚNIOR, Alberto do. A invalidade das cláusulas limitativas de responsabilidade nos contratos de transporte aéreo. In: MARQUES, Claudia Lima; MIRAGEM, Bruno (Org.). *Doutrinas essenciais de direito do consumidor*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2011. v. 4. p. 213-225.)

71 . DIAS, José Aguiar. *Cláusula de não-indenizar*. Rio de Janeiro: Forense, 1976. p. 195 e ss.

72 . *Ibidem*.

73 . DIAS, José Aguiar. *Cláusula de não-indenizar*. Rio de Janeiro: Forense, 1976. p. 195 e ss. Cf. também: DIAS, José Aguiar. *Responsabilidade civil*. p. 84.

74 . DIAS, José Aguiar. *Cláusula de não-indenizar*. Rio de Janeiro: Forense, 1976. p. 195 e ss.

75 . SAVATIER, René. *Traité de la responsabilité civile en droit français: conséquences et aspects divers de la responsabilité: ouvrage couronné par l'Institut (prix Chevallier 1940)*. Paris: L.G.D.J., 2016. t. 2.

76 . CALAIS-AULOY, Jean; STEINMETZ, Frank Steinmetz. *Droit de la consommation*. 7. ed. Paris: Dalloz, 2006. p. 136.

77 . PAISANT, Gilles. *Défense et illustration du droit de la consommation*. Paris : LexisNexis, 2015. p. 132.

78 . Segundo Saleilles, “a teoria objetiva é uma teoria social que considera o homem fazendo parte de uma coletividade e que o trata como uma atividade em confronto com as individualidades que o cercam” (SALLEILES, Raymond. *De la declaration de volonté*. Paris: Rousseau, 1901).

79 . JOSSERAND, Louis. Evolução da responsabilidade civil. *RF*, Rio de Janeiro, v. 38, n. 86, p. 539, abr. 1941.

80 . MORIN, Gaston. *La revolte des faits contre le code*. Paris: B. Grasset, 1920.

81 . RIPERT, Geoges. *O regime democrático e o direito civil moderno*. Trad. J. Cortezão. São Paulo: Saraiva, 1937. p. 48.

82 . Cf.: GOMES, Orlando. *Contratos*. Rio de Janeiro: Forense, 1981; GOMES, Orlando. *Obrigações*. 15. ed. RJ: Forense, 2002; GOMES, Orlando. Aparência do direito. In: GOMES, Orlando. *Transformações gerais do direito das obrigações*. 2. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 1980; GOMES, Orlando. *Contrato de adesão*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 1972; GOMES, Orlando. *Transformações gerais do direito das obrigações*. 2. ed. São Paulo: Revista do Tribunais, 1967; GOMES, Orlando. *A crise do direito*. São Paulo: Max Limonad, 1955; GOMES, Orlando. *A caminho dos microssistemas*. In: GOMES, Orlando (Coord.). *Novos temas do direito civil*. Rio de Janeiro: Forense, 1983.

83 . CARBONNIER, Jean. *Derecho flexible*. Madrid: Editorial Tecnos, 1974. p. 155.



- 84 . SILVA, João Calvão da. *Responsabilidade civil do produtor*. Coimbra: Livraria Almedina, 1990. p. 498-495.
- 85 . MARQUES, Cláudia Lima. A responsabilidade do transportador aéreo pelo fato do serviço e o Código de Defesa do Consumidor: antinomia entre norma do CDC (LGL\1990\40) e de leis especiais. *Revista de Direito do Consumidor*, v. 3, jul./set. 1992. p. 170. Cf. também: BENJAMIN, Antonio Herman V. O transporte aéreo e o Código de Defesa do Consumidor. *Revista de Direito do Consumidor*, São Paulo, n. 26, p. 33-44, abr./jun. 1998.
- 86 . *Ibidem*. Sobre o tema, a autora também indica consultar: LARENZ, Karl. *Metodologia da ciência do direito*. Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian, 1969. p. 47.
- 87 . MARQUES, Cláudia Lima. A responsabilidade do transportador aéreo pelo fato do serviço e o Código de Defesa do Consumidor: antinomia entre norma do CDC (LGL\1990\40) e de leis especiais. *Revista de Direito do Consumidor*, v. 3, jul./set. 1992. p. 175.
- 88 . *Ibidem*.
- 89 . *Ibidem*.
- 90 . MARQUES, Cláudia Lima. O diálogo das fontes como método na nova teoria geral do direito. MARQUES, Cláudia Lima. *Diálogo das fontes: do conflito à coordenação de normas do direito brasileiro*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2012. p. 18-66.
- 91 . No que concerne à responsabilidade civil, verificar, por todos: MAZEUD, Henri; MAZEAUD, León; MAZEAUD, Jean. *Leçons de droit civil: obligations, théorie générale*. 9. ed. Paris: Montchrestien, 1998; MAZEAUD, Jean; MAZEAUD, Leon. *Elementos de la responsabilidad civil*. Santiago: Editorial Parlamento, 2008; LOPEZ, Enrique Mapelli. *El Contrato de Transporte Aereo Internacional*. Madri: Tecnos, 1968; ELLIOTT, Paul. *Through transport security*. Witherby Seamanship International, 2008.
- 92 . MARQUES, Cláudia Lima. A responsabilidade do transportador aéreo pelo fato do serviço e o Código de Defesa do Consumidor: antinomia entre Norma do CDC (LGL\1990\40) e de leis especiais. *Revista de Direito do Consumidor*, v. 3, jul./set. 1992. p. 175.
- 93 . Sobre o tema, verificar: CANNIZZARO, Enzo. *Disciplina internazionale della responsabilità del vettore aereo e Costituzione*. *Rivista di Diritto Internazionale*, v. 67, n. 291, 1984.
- 94 . MARQUES, Cláudia Lima. *Op. cit.*, p. 177.
- 95 . NERY JUNIOR, Nelson. Princípios gerais do Código Brasileiro de Defesa do Consumidor. *Revista do Consumidor*, p. 58-59.
- 96 . DE CUPIS, Adriano. Il diritto civile nella sua fase attuale. *Riv. Dir. Comm.*, v. 68, n. 65, p. 421-440.
- 97 . GHERSI, Carlos Alberto. *Reparación de daños*. Buenos Aires: Universidad, 1989. p. 34-35.
- 98 . SILVA, João Calvão da. *Responsabilidade civil do produtor*. Coimbra: Livraria Almedina, 1990. p. 677.
- 99 . DE CUPIS, Adriano. *Il danno: teoria generale della responsabilità civile*, p. 49-50.
- 100 . *Ibidem*, idem.
- 101 . SILVA, Wilson Melo da. *O dano moral e sua reparação*. 2. ed. Rio de Janeiro: Forense, 1969. p. 13.
- 102 . FRANÇA, Rubens Limongi. *Reparação do dano moral*. RT 631/28.

103 . MARQUES, Cláudia Lima. A responsabilidade do transportador aéreo pelo fato do serviço e o Código de Defesa do Consumidor: antinomia entre norma do CDC (LGL\1990\40) e de leis especiais. *Revista de Direito do Consumidor*, v. 3, jul./ set. 1992. p. 178.

104 . BENJAMIN, Antônio Herman Vasconcellos e. Responsabilidade civil e acidentes de consumo no Código de Defesa do Consumidor. *Revista do Advogado*, n. 33, p. 20.

105 . BENJAMIN, Antônio Herman Vasconcellos e. Responsabilidade civil e acidentes de consumo no Código de Defesa do Consumidor. *Revista do Advogado*, n. 33, p. 20.

106 . *Ibidem*.

107 . BALLARINO, Tito. Questions de droit international privé et dommages catastrophiques. *Recueil des Cours de la Haye*, v. 220, n. 332, 1990.

108 . Sobre as premissas da responsabilidade civil, examinar: BRIZ, Jaime Santos. *La responsabilidad civil: derecho substantivo y derecho procesal*. 6. ed. Madrid: Editorial Monte-Corvo, 1991; GARAU, Guillermo Alcover. *La responsabilidad civil del fabricante: derecho comunitário y adaptación al derecho español*. Madrid: Civitas, 1990. p. 132; VINEY, Geneviève. *Traité de Droit Civil : les obligations: la responsabilité: effets, sous la direction de Jacques Ghestin*. Paris: Librairie Générale de Droit et de Jurisprudence, 1988. v. 5. p. 248 e ss.

109 . No que concerne à proteção do consumidor, examinar: JULIEN, Jérôme. *Droit de la consommation*. Paris: L.G.D.J., 2015; PELLIER, Jean-Denis. *Droit de la consommation*. Paris: Dalloz, 2016; PAISANT, Gilles. *Défense et illustration du droit de la consommation*. Paris: LexisNexis, 2015; GENCY-TANDONNET, Dominique; PIEDELIÈVRE, Stéphane. *Droit des transports*. Paris: LexisNexis, 2013; GUEGAN-LECUYER, Anne. *Dommages de masse et responsabilité civile*. Paris: L.G.D.J., 2006.

110 . RAISER, Ludwig. O futuro do direito privado. *Revista da Procuradoria-Geral do Estado/RS*, n. 9, p. 11-30, 1979.

111 . Sobre a relevância das codificações para a proteção dos mais fracos, verificar: SACCO, R. Codificare: modo superato di legiferare? *Riv. di Diritto Civile*, n. 125, 1983.

112 . LORENZETTI, Ricardo Luis. *Consumidores*. Buenos Aires: Rubinzal-Culzoni Editores, 2005. p. 125.

113 . Cf.: IRTI, Natalino. *L'Età della decodificazione*. Milão: Giuffrè, 1989; DE CUPIS, Adriano. Il Diritto Civile nella sua fase attuale. *Riv. Dir. Comm.*, v. 68, p. 421-440.

114 . RIPERT, George. *O regime democrático e o direito civil moderno*. Trad. J. Cortezão. São Paulo: Saraiva, 1937. p. 48.

115 . Consultar o sítio eletrônico do Ministério Público Federal.

116 . Consultar: COASE, Ronald. The problem of social cost. *The Journal of Law and Economics*, v. 3, n. 1, 1960; CALABRESI, Guido. Some Thoughts on risk distribution and the Law of Torts. *Yale Law Journal*; PARISI, Francesco; ROWLEY, Charles K. *The origins of Law and Economics: essays by the Founding Fathers*. Massachusetts: The Locke Institute, 2005; MERCURO, Nicholas; MEDEMA, Steven G. *Economics and the Law: from Posner to Post-Modernism and Beyond*. Princeton University Press, 2006; GOMES, Orlando; VARELA, Antunes. *Direito econômico*. São Paulo: Saraiva, 1977; VOGEL, Joseph; VOGEL, Louis. *Traité de droit économique: droit de la distribution*. Paris: Bruylant, 2015.

117 . COMPARATO, Fábio Konder. A proteção ao consumidor na Constituição Brasileira de 1988. *Revista DM*, n. 80, p. 66-75.

118 . REALE JÚNIOR, Miguel. *Casos de direito constitucional*. São Paulo: RT, 1992. p. 8.

119 . FERRAZ JÚNIOR, Tércio Sampaio. *Interpretação e estudos da Constituição de 1988*. São Paulo: Atlas, 1990. p. 21.

120 . “A função de legitimação, por sua parte, consiste em que os direitos fundamentais operam como critérios para distinguir o justo do injusto; e diz respeito às atuações políticas concretas, como de cada Estado (...)” (tradução nossa) (DÍEZ-PICAZO, Luis Maria. *Sistema de derechos fundamentales*. 3. ed. Madri: Thomson Civitas, 2008. p. 45).

121 . CANOTILHO, José Joaquim Gomes. *Direito constitucional e teoria da constituição*. 4. ed. Coimbra: Almedina, 2000. p. 333.

122 . SARLET, Ingo. *A eficácia dos direitos fundamentais*. 2. ed. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2001. p. 373-374.

123 . *Ibidem*.

124 . A título de ilustração, veja-se os informativos 579 e 582 do Supremo Tribunal Federal, bem como o voto do ministro Celso de Melo exarado no STA 175-AgR/CE.

63 . *Ibidem*.