



| INFRADERO | | Departures | | | | 10:36 |
|-----------|----------------|------------|--------|------|-------|-----------------|
| STD | To/Via | Airline | Flight | Gate | ETD | Remarks |
| 10:45 | RJ - S. Dumont | GOL | 1018 | - | | Flight Closed |
| 10:50 | Curitiba | GOL | 1106 | 18 | 10:50 | Last Call |
| 10:50 | Brasília | TFM | 3700 | - | | Flight Closed |
| 10:55 | RJ - Galeão | GOL | 1604 | 20 | 10:57 | Proceed to Gate |
| 11:00 | Brasília | GOL | 1406 | 12 | 11:00 | Now Boarding |
| 11:00 | RJ - S. Dumont | TFM | 3920 | 03 | 11:00 | Now Boarding |
| 11:05 | Navegantes | GOL | 1524 | 19 | 11:05 | Now Boarding |
| 11:10 | RJ - S. Dumont | GOL | 1020 | 08 | 11:10 | Proceed to Gate |
| 11:10 | Goiânia | TFM | 3462 | 01 | 11:10 | Now Boarding |
| 11:20 | Uberlândia | GOL | 1330 | 06 | 11:20 | Confirmed |
| 11:25 | Florianópolis | GOL | 1504 | 17 | 11:25 | Proceed to Gate |
| 11:25 | Foz do Iguaçu | GOL | 1566 | 07 | | Estimated |
| 11:30 | Porto Alegre | GOL | 1206 | 10 | | Estimated |
| 11:30 | Curitiba | Azul | 2872 | 22 | | Estimated |
| 11:30 | RJ - S. Dumont | TFM | 3922 | 06 | | Estimated |

A INDÚSTRIA DO ATRASO

Por: Gerson Sintoni

Apesar de exibirem índices de pontualidade e de extravio de bagagem melhores do que a média mundial, as companhias aéreas que operam no País sofrem com o excesso de judicialização na relação com os passageiros.

São Paulo teve o fevereiro mais chuvoso dos últimos 77 anos. Entre os dias 9 e 10 daquele mês, choveu 114 milímetros, um volume diluviano que inundou as principais avenidas, fez rios e córregos transbordarem, provocou deslizamentos, paralisando completamente a cidade por terra – e também por ar, uma vez que o Aeroporto de Congonhas acabou fechando por volta das 21h do dia 10. No total, 23 voos foram cancelados e outros 15 remanejados para os aeroportos de Guarulhos e Viracopos, em Campinas.

O voo de Alexandre Mello, que embarcaria para Porto Alegre naquela noite, estava no grupo dos cancelados. Ele teve de dormir em São Paulo e viajar somente no dia seguinte para casa. A companhia acomodou Alexandre em um hotel, onde ele passou a noite. Reembolsou as suas despesas com alimentação e, no dia seguinte, o levou do hotel de volta a Congonhas, a fim de que embarcasse para a capital gaúcha.

A companhia cumpriu rigorosamente o que determina a Resolução nº 400 da Agência Nacional de Aviação Civil (Anac). Editada no final de 2016, ela regula os direitos e deveres de passageiros e empresas de transporte aéreo. Mesmo assim, Alexandre se sentiu lesado, pois acabou dormindo a contragosto em São Paulo e perdeu compromissos de trabalho no dia seguinte. Ele resolveu, então, recorrer a um escritório de advocacia especializado em mover processos contra empresas aéreas, que abriu em seu nome uma ação de ressarcimento por danos morais.

A história de Alexandre, apesar de fictícia, ilustra uma situação cada vez mais corriqueira no mercado brasileiro de aviação: a excessiva judicialização da relação passageiro/companhias aéreas. Em 2018, foram registrados 64



Em 2019, foram mais de 110 mil casos de passageiros acionando companhias aéreas no Brasil.

mil processos do gênero. No ano passado, esse número quase dobrou: foram mais de 110 mil casos. Segundo um levantamento da Anac, o montante gasto com condenações judiciais, indenizações extrajudiciais e assistência material soma mais de 1% do custo total das empresas aéreas, tendo chegado a 42 bilhões de reais em

No ano passado, as aéreas pagaram cerca de 400 milhões de reais em indenizações.



2018. Estamos, portanto, falando de aproximadamente 400 milhões de reais desembolsados com questões relacionadas aos passageiros.

“Oferecemos no Brasil mais cuidado e atendimento ao passageiro do que em países em que a aviação é bem mais desenvolvida do que a nossa. Mesmo assim, somos acionados e condenados”, dispara Jerome Cadier, CEO da Latam Brasil. “Para o grupo Latam, o Brasil representa 50% dos passageiros transportados e 99% dos processos judiciais. Trata-se de uma diferença absurda.” A queixa de Cadier encontra eco em praticamente todas as companhias aéreas que operam no País.

Há consenso entre elas de que a Resolução nº 400 da Anac tem um viés favorável ao consumidor quando comparada à legislação de outros países. No mercado norte-americano, por exemplo, empresas aéreas são responsabilizadas por aquilo que está sob o seu controle – o atraso ou o cancelamento de um voo por uma falha técnica, por exemplo –, o que não é o caso das questões climáticas.

No Brasil, a Resolução nº 400 determina, entre outras regras, que, se um voo atrasar por mais de uma hora, mesmo que devido a uma questão meteorológica, a companhia aérea é obrigada a providenciar comunicação (acesso à internet ou telefonemas) aos passageiros; para atrasos de mais de duas horas, o passageiro deve receber lanche e bebida ou um voucher de alimentação; para atrasos de mais de quatro

horas, o passageiro tem direito a hospedagem e transporte, acomodação em outros voos ou o reembolso do bilhete. Esse rol de obrigações das companhias é um reluzente telhado de vidro no qual os passageiros miram as suas ações.

Outro ponto diz respeito ao desempenho das companhias nacionais em relação aos índices de pontualidade e de extravio de bagagem, melhores em relação aos principais indicadores internacionais. Cerca de 85% dos voos das principais empresas aéreas nacionais partiram e chegaram dentro do horário previsto em 2018, segundo o critério de 15 minutos de tolerância do Bureau of Transportation Statistics (Departamento de Transporte) dos Estados Unidos, o mercado de referência da aviação. Os dados foram coletados pela Anac. A pontualidade das empresas nacionais é superior ao das próprias aéreas norte-americanas, cujo índice ficou em 82% no mesmo período.

A taxa de falhas no manuseio de bagagens pelas aéreas nacionais, também em 2018, foi de 2,45 para cada mil volumes despachados, menos da metade da média mundial (5,69), segundo dados da Société Internationale de Télécommunications Aéronautiques (Sita). Para dar dimensão da complexidade do transporte de bagagens, a cada hora as companhias aéreas brasileiras movimentam aproximadamente 10 mil bagagens nos aeroportos brasileiros.

Era de se esperar que esses bons números se refletissem em baixos índices de conflito com os passageiros. Não é o que acontece. Pelo contrário. Para muitos, o mercado da aviação sofre as consequências de uma indústria de indenizações. Com efeito, ao digitar na busca do Google a frase “meu voo atrasou”, surge como resultado dezenas de sites especializados em negociar indenizações para passageiros aéreos que se sentiram lesados, as chamadas lawtechs, e também advogados que se dizem especialistas em ações contra companhias aéreas.

As lawtechs não são uma consultoria jurídica, ou seja, não têm o poder de mover ações – só um advogado pode fazer isso. O serviço que oferecem é negociar junto a companhias aéreas uma indenização em nome do passageiro, cobrando de 20% a 30% do valor acordado. Em média, essas indenizações giram em torno dos 3,5 mil reais. O passageiro que se sentiu lesado entra no site, descreve a sua queixa por um serviço de chat, pelo telefone ou por e-mail. Ela é analisada e, se for considerada válida, o site procura a companhia para um acordo. Mas existem lawtechs que atuam de forma mais agressiva. Utilizando serviços de geolocalização, elas encontram passageiros nos aeroportos e oferecem os seus serviços. Algumas chegam a pagar um valor ao cliente – algo em torno de 1 mil reais –, acionam a empresa e assumem o risco da operação. Se o acordo sair, embolsam todo o dinheiro da indenização.

A Associação Brasileira das Empresas Aéreas



A pontualidade das aéreas brasileiras está acima da média mundial.

(Abear) diz que a atuação das lawtechs afasta o consumidor dos canais diretos de atendimento ao cliente das próprias companhias aéreas e também de plataformas como o Consumidor.gov, “meios mais seguros e rápidos de resolução dos problemas”, segundo a associação. Uma estimativa da Abear aponta que, em 2020, o setor aéreo deve desembolsar cerca de 500 milhões de reais em processos judiciais. A entidade se reuniu em duas oportunidades neste ano com a Ordem dos Advogados do Brasil (OAB Nacional), que prometeu averiguar a conduta das lawtechs.

Um dos temas na pauta de prioridades do recém-fundado Instituto Brasileiro de Direito

Aeronáutico (Ibaer) é justamente o excesso de judicialização que domina o mercado aeronáutico. Para Ricardo Fenelon Junior, presidente da entidade e ex-diretor da Anac, o problema está localizado principalmente nos processos por “dano moral”, cuja caracterização – um prejuízo imaterial – é elástica o suficiente para, por exemplo, comportar o sofrimento psíquico que um atraso de voo pode causar à vítima. “Não há previsão de dano moral nas regras da Anac nem nos tratados aéreos internacionais ratificados pelo Brasil, como a Convenção de Montreal, e que, numa jurisprudência firmada pelo Supremo Tribunal Federal (STF) em 2017, deveriam servir de regra para balizar a relação de

Nos EUA, a taxa é de 0,01 processo para cada 100 voos.



consumo do transporte aéreo de passageiros”, explica Fenelon. “Não se tem notícia de nenhum outro país com um mercado de transporte aéreo do tamanho do brasileiro em que o Poder Judiciário aplica milhões de reais por ano em condenações por danos morais, muitas vezes em situações banais.”

Tal situação provoca insegurança jurídica, afasta investidores e, claro, corrói a competitividade do mercado de transporte aéreo no Brasil. Dany Oliveira, diretor geral do capítulo brasileiro da Associação Internacional de Transporte Aéreo (IATA, na sigla em inglês), costumava listar o preço do combustível, a carência de infraestrutura e a carga tributária como os principais entraves ao crescimento da indústria do transporte aéreo no País. Ao trio ele agora acrescenta a judicialização. “Pelo tamanho da população, do PIB e do território, o Brasil poderia estar entre os cinco maiores mercados do mundo. Mas ocupamos apenas o 15º posto”, lamenta. A média mundial da contribuição da aviação ao PIB é de 3,5% – no Brasil é de 1,1%.

Para Oliveira, o excesso de ações mostra que o mercado brasileiro está descolado das melhores práticas judiciais. Ele ancora a sua argumentação em números. De acordo com um comparativo realizado pela IATA, o Brasil registra oito processos a cada 100 voos. Nos Estados Unidos, a taxa é de 0,01 processo para cada 100 voos. “Ou seja, a chance de um passageiro de voo doméstico no Brasil processar a empresa é 800 vezes maior do que em um voo doméstico em território norte-americano. Estamos, infelizmente, na contra-mão do mundo”, constata Oliveira.

O executivo da IATA no Brasil diz que a entidade, ao lado das companhias aéreas que operam no País, tem feito um trabalho junto às autoridades a fim de sensibilizá-las



A cada hora nos aeroportos do Brasil são movimentadas 10 mil bagagens.

em relação ao problema. Jerome Cadier, da Latam, tem pressa. “A meu ver existem três ações urgentes. A primeira é que o País tem de se alinhar às melhores práticas internacionais do setor. A segunda é que temos que responsabilizar as companhias aéreas pelo que elas têm controle. Cobrem, e até mais se quiserem, quando o cancelamento do voo for causado por manutenção, mas não quando o aeroporto fecha por uma questão meteorológica e não existe segurança para decolar. E a terceira é acabar com a indústria do dano moral. Alinhemos as compensações ao que acontece nos países mais desenvolvidos: dano material. Chega de efeito jabuticaba!” ■

A taxa de falhas no manuseio de bagagens no País é de 2,45 para cada mil volumes despachados, menos da metade da média mundial.

