

CONSUMIDOR TEM DIREITO A CANCELAMENTO E REEMBOLSO INTEGRAL DOS VALORES DE PASSAGENS AÉREAS, PACOTES TURÍSTICOS E ALUGUEIS POR TEMPORADA

Com a decretação do estado de pandemia ocasionado pelo Coronavírus (COVID-19), e as constantes orientações do Ministério da Saúde sobre as medidas de isolamento social que devem ser implementadas, de modo a evitar a proliferação do vírus, muitos consumidores que tinham adquirido passagens aéreas, pacotes turísticos e alugueis por temporada foram compelidos a cancelar suas aquisições, inclusive em face das decretações de emergência em diversos estados, o que constitui um caso fortuito.

Estão entre os direitos básicos do consumidor a proteção da vida, saúde e segurança, bem como que os serviços colocados no mercado de consumo não podem acarretar riscos à saúde ou segurança dos consumidores, na forma do art. 6º, inciso I e do art. 8º, ambos do Código de Defesa do Consumidor (CDC) e, na situação atual, é impossível garantir a saúde do consumidor em qualquer viagem de turismo ou trabalho.

Se de um lado é verdade que os fornecedores não deram causa aos cancelamentos, de outro lado o ordenamento jurídico é claro na distribuição dos ônus a serem suportados em situações tais. Tanto o Código de Defesa do Consumidor (CDC) quanto o art. 927 do Código Civil estabelecem que é do fornecedor o risco da atividade econômica, devendo ele (fornecedor) suportar as consequências negativas em tais situações, justamente porque a opção legal foi proteger a parte mais fraca dessa relação, que é justamente o consumidor.

Os consumidores têm direito a proceder ao cancelamento da passagem aérea, pacotes turísticos e alugueis por temporada sem qualquer ônus e ainda receber reembolso integral do valor pago, na medida em que se configura prática abusiva a recusa da devolução integral dos valores dispendidos pelo consumidor, a teor do art. 39, inciso V, e art. 51, incisos II, IV, XV e §1º, inciso II, todos do CDC.

Ressalte-se, ainda, que foi publicada a Medida Provisória 925, de 18 de março de 2020, a qual dispõe sobre medidas emergenciais para a aviação civil brasileira, em razão da pandemia da COVID-19, dentre elas, que:

- (i) O prazo para o reembolso do valor relativo à compra de passagens aéreas será de doze meses, observadas as regras do serviço contratado e mantida a assistência material, nos termos da regulamentação vigente;*
- (ii) Os consumidores ficarão isentos das penalidades contratuais, por meio da aceitação de crédito para utilização no prazo de doze meses, contado da data do voo contratado. A medida se aplica aos contratos de transporte aéreo firmados até 31 de dezembro de 2020.*

Vejamos as políticas que têm sido adotadas pelas principais empresas:

AIRBNB – Qualquer reserva que se inicie até 14/04 pode ser cancelada sem custos, com devolução integral do valor;

BOOKING – Oferece cancelamento ou modificação de reserva gratuito, para pessoas oriundas de áreas afetadas ou que tenham estas como destino;

CVC – Permite a alteração sem multas, mas tal cobrança depende da política de cada fornecedor utilizado no pacote adquirido;

DECOLAR – Não há uma regra geral para cancelamentos e remarcações, que estão sendo tratados individualmente;

GOL – Anunciou a interrupção dos seus voos internacionais a partir de 23/03/2020, até o final de junho, mas as condições de remarcação e cancelamento valem para todos os vôos que estavam marcados até 30/09/2020, e ainda os que foram adquiridos até esta data. Admite que os consumidores remarquem (pode cobrar diferença tarifária) ou obtenham o crédito pelo período de 1 (um) ano, pedido de reembolso pode incidir taxa a depender da tarifa escolhida;

LATAM – Para vôos internacionais até o dia 31/05 afetados por cancelamentos, fechamento de fronteiras e decretação de estado de emergência, admite alteração sem cobrança de multa ou diferença tarifária. Para os demais vôos não afetados por essas condições, admite alteração sem multa com pagamento de diferença tarifária. Admite ainda a conversão em créditos para serem utilizados até o final do ano;

AZUL – Vôos domésticos com data de embarque até 30/09/2020 admite alteração sem pagamento de multa, mas com pagamento da diferença tarifária. Permite também cancelamento com conversão em créditos com validade de 1 (um) ano após emissão.

O que se percebe é que a maioria das empresas têm flexibilizado os cancelamentos com conversões em créditos, remarcações ou pedidos de reembolso. No entanto, muitas ainda se recusam o proceder com a restituição do valor integral, sem cobranças de taxas e/ou multas, violando assim as regras acima descritas estabelecidas pelo Código de Defesa do Consumidor, bem como pela recente Medida Provisória.



MAURÍCIO DANTAS GÓES E GÓES

Sócio fundador da LAPA GÓES E GÓES
ADVOGADOS
Professor da Faculdade de Direito da UFBA
Mestre em Direito Público



ALBA DE PAIVA COSTA

Advogada do LAPA GÓES E GÓES
ADVOGADOS
Especialista em Direito do Consumidor