

Artigo
CANCELAMENTO DE VIAGENS e

SERVIÇOS EM PERÍODO PANDÊMICO – ASPECTOS LEGAIS

Jéssica Silva de Oliveira

SUMÁRIO: INTRODUÇÃO: 1) CENÁRIO PANDÊMICO 2) FORTUITO EXTERNO/FORÇA MAIOR 3) DO DIÁLOGO DAS FONTES: CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR E A LEI Nº 14.046/2020 E LEI Nº 14.034/2020 4) PADRÕES DECISÓRIOS CONSIDERAÇÕES FINAIS: INTRODUÇÃO: O presente artigo tem por objetivo tratar sobre os efeitos da pandemia no setor do turismo e eventos, setores afetados em demasia em decorrência dos cancelamentos de viagens, eventos, alterações/remarcação de datas, fechamento de hotéis, entre outros imbróglis, esclarecendo o direito do consumidor em alguma dessas hipóteses. O presente estudo considera a legislação específica aplicável ao caso, seu diálogo com o código de defesa do consumidor, bem como o comportamento da jurisprudência nacional. 1) Cenário Pandêmico O setor de turismo foi duramente afetado pelas consequências da pandemia do novo coronavírus (Covid-19). Diante da imobilidade imposta por medidas de isolamento social, o fechamento de aeroportos e das fronteiras impactou diretamente nos negócios e nos planos daqueles consumidores que possuíam viagens pré-agendadas. Estivemos diante de uma situação que afetou o mercado de consumo ligado ao setor do turismo, ocasionando uma reiterada quebras de contratos decorrente da impossibilidade do transporte de pessoas como forma de mitigar a disseminação da pandemia; bem como da impossibilidade do cumprimento dos contratos de hospedagem, ora pelos hotéis e pousadas que se encontram fechados por determinação administrativa ou das autoridades, ora pelos hóspedes/consumidores dos serviços que não conseguiam ou não queriam ser transportados para regiões contaminadas, assim como nos serviços semelhantes, de locação de automóvel, transfers, restaurantes, casas de espetáculos, receptivos, entre outros, ou seja, a gama de serviços correlatos à atividade econômica do turismo e eventos. E assim o sendo, necessário se fez a atuação do legislador na edição de medidas provisórias, posteriormente, convertidas em Lei que pudessem regular possibilidades que resguardassem os direitos desses consumidores, mantendo o equilíbrio de direitos das partes envolvidas. 2) Fortuito Externo/Força Maior Para falarmos de pandemia e de seus efeitos nas relações de consumo é imperioso fazermos uma breve síntese sobre o fortuito externo e a força maior, delimitando quais são os níveis de responsabilidade dos fornecedores de serviço. Tanto o caso fortuito como a força maior são institutos legais que excluem a culpa do devedor que, em razão de fato imprevisível e invencível, se vê impossibilitado de cumprir com sua obrigação contratual anteriormente firmada, seja de forma total ou parcial. São, portanto, excludentes de responsabilidade, tratados sem diferenciação pelo Código Civil brasileiro em seu art. 393: Art. 393. O devedor não responde pelos prejuízos resultantes de caso fortuito ou força maior, se expressamente não se houver por eles responsabilizado. Parágrafo único. O caso fortuito ou de força maior verifica-se no fato necessário, cujos efeitos não era possível evitar ou impedir. O caso fortuito ou a força maior ocorrem quando um evento superveniente de efeitos inevitáveis impede o cumprimento contratual por alguma das partes. Assim, são institutos que se prestam a retirar do devedor o ônus de indenizar a outra parte caso não consiga adimplir a obrigação. Mas então, a pandemia do coronavírus seria uma hipótese de

força maior? Ora, a resposta para esta questão dependerá da verificação concreta do fato, porquanto as circunstâncias fáticas que impedem o devedor de cumprir com a obrigação serão o fator determinante para eventual caracterização de força maior. Por tais motivo, pode-se dizer que a pandemia do coronavírus não ensejará, de forma generalizada e abstrata, a exclusão de responsabilidade do devedor à luz do instituto. É perfeitamente possível que determinado evento seja imprevisível, porém de consequências evitáveis. Com isso, espera-se que o devedor, diante de um fato extraordinário, tome as diligências necessárias para evitar o descumprimento da obrigação, porquanto caberá a ele comprovar que o inadimplemento - total ou parcial - se deu por barreira intransponível. Em outras palavras, para ser considerado como força maior, o fato deve ser estranho à organização da empresa e, portanto, não relacionado aos riscos inerentes à atividade empresarial exercida, ao que se atribui o nome de fortuito externo. Ao contrário, caso o fortuito seja interno, não haverá a exclusão de responsabilidade.

3) Do diálogo das fontes: código de defesa do consumidor e a lei nº 14.046/2020 e lei nº 14.034/2020 A equivocada noção de que as Leis somente podem ser aplicadas de maneira isolada umas das outras é mitigada pela teoria do diálogo das fontes, pois de acordo com essa teoria, o direito deve ser interpretado de forma unitária. Nesta linha de ideias, percebe-se que a Lei 14.046/20 e a Lei 14.034/2020, que se tratam de normas específicas editadas visando estabelecer uma disciplina e as consequências da pandemia para as prestadoras de serviço de turismo e seus consumidores, não vão de encontro ao Código de Defesa do Consumidor. A lei especial, em verdade, dialoga com o Código de Defesa do Consumidor e, portanto, não há como evadir-se da sua aplicação. Como é cediço, a teoria do diálogo das fontes surge para fomentar a ideia de que o Direito deve ser interpretado como um todo de forma sistemática e coordenada. Assim, uma norma jurídica não excluiria a aplicação da outra, como acontece com a adoção dos critérios clássicos para solução dos conflitos de normas - antinomias jurídicas - idealizados por Norberto Bobbio. Em outras palavras, pela teoria do diálogo das fontes as normas não se excluem, mas se complementam. Dito isto, a tese tem o fito de trazer ao intérprete uma nova ferramenta hermenêutica hábil a solucionar problemas de conflito entre normas jurídicas no sentido de interpretá-las de forma coordenada e sistemática, em consonância com os preceitos constitucionais. Claudia Lima Marques ensina os fundamentos da teoria: "É o chamado 'diálogo das fontes' (di + a = dois ou mais; logos = lógica ou modo de pensar), expressão criada por Erik Jayme, em seu curso de Haia (Jayme, Recueil des Cours, 251, p. 259), significando a atual aplicação simultânea, coerente e coordenada das plúrimas fontes legislativas, Leis especiais (como o CDC, a Lei de seguro-saúde) e gerais (como o CC/2002), com campos de aplicação convergentes, mas não mais iguais. Erik Jayme, em seu Curso Geral de Haia de 1995, ensinava que, em face do atual 'pluralismo pós-moderno' de um direito com fontes legislativas plúrimas, ressurgem a necessidade de coordenação entre Leis no mesmo ordenamento, como exigência para um sistema jurídico eficiente e justo (Identité culturelle et intégration: le droit international privé postmoderne. Recueil des Cours, II, p. 60 e 251 e ss.)." (Marques, Cláudia Lima, Manual de direito do consumidor, 2. ed, rev, atual, e ampl, Antônio Herman V. Benjamin, Claudia Lima Marques e Leonardo Roscoe Bessa, São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2009, p. 89/90). Bom dizer que um embasamento para a aplicação da teoria do diálogo das fontes é o de que as Leis surgem para ser aplicadas e não excluídas umas pelas outras, mormente quando possuem campos de aplicação convergentes. Nesse sentido, percebe-se que os citados textos normativos se tratam de Lei especial que versa sobre relações consumeristas de turismo no período pandêmico e, por isso, deve ser aplicada na sua integralidade, sem entrar em conflito com os ditames do CDC.

3.1) Comentários a Lei 14.046 de 2020 Diante

dos severos impactos sofridos pelos setores de turismo e cultura em virtude da pandemia, foi editada a Medida Provisória 948[2], posteriormente convertida na Lei nº 14.046/2020, dispondo sobre medidas emergenciais para atenuar os efeitos da crise decorrente da covid-19 nestes setores. Posteriormente, a citada Lei teve sua redação alterada pela Medida Provisória n. 1.101, de fevereiro de 2022. Específica para os setores de turismo e cultura a Lei nº 14.046/2020 traz regras para disciplinar o adiamento e o cancelamento de serviços, reservas e eventos dos setores de turismo e cultura em decorrência a pandemia. Durante a pandemia o transporte de pessoas foi diretamente impactado em virtude das restrições impostas pelas autoridades públicas visando proteger as pessoas dos riscos de infecção e evitar a disseminação do vírus. Não é à toa que vários serviços e eventos foram cancelados. Diante disso o legislador estabeleceu regras para cancelamento, reagendamento e reembolso. A referida legislação prevê, em seu artigo 2º, incisos I e II[3], que, na hipótese de adiamento ou cancelamento de serviços e/ou de reservas, o prestador de serviços não será obrigado a reembolsar os valores pagos pelo consumidor, desde que assegure: (i) a remarcação dos serviços e/ou das reservas; ou (ii) a disponibilização de crédito para uso ou abatimento na compra de outros serviços, reservas e eventos, disponíveis nas respectivas empresas. No caso de ser garantida a remarcação do serviço ou reserva, fica o prestador de serviços obrigado a respeitar, nos termos do artigo 2º, §5º, incisos I, e II da citada legislação: (i) Os valores e condições dos serviços originalmente contratados; (ii) A data-limite de 31 de dezembro de 2023 para ocorrer a remarcação dos serviços e reservas adiadas. Na hipótese do prestador de serviço ou a sociedade empresária ficarem impossibilitados de oferecer a remarcação dos serviços ou a disponibilização de crédito, deverão restituir o valor recebido ao consumidor, até 31 de dezembro de 2022, para os cancelamentos realizados até 31 de dezembro de 2021, e até 31 de dezembro de 2023, para os cancelamentos realizados de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2022, sendo possível a dedução dos valores referentes aos serviços de agenciamento e de intermediação já prestados, tais como taxa de conveniência e/ou de entrega. É importante mencionar que os cancelamento ou adiamentos ocorridos por força da pandemia são caracterizados como fortuito externo, e deste modo, não incidem multas contratuais ou o pagamento de indenização por danos morais, conforme preleciona o art. 5º da mencionada lei, verbis: Art. 5º: Eventuais cancelamentos ou adiamentos dos contratos de natureza consumerista regidos por esta Lei caracterizam hipótese de caso fortuito ou de força maior, e não são cabíveis reparação por danos morais, aplicação de multas ou imposição das penalidades previstas no art. 56 da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, ressalvadas as situações previstas no § 7º do art. 2º e no § 1º do art. 4º desta Lei, desde que caracterizada má-fé do prestador de serviço ou da sociedade empresária. A referida regra se aplica aos prestadores de serviços turísticos insculpidos no art. 21 da Lei 11.771 de 2008[4] e cinemas, teatros e plataformas digitais de vendas de ingressos pela internet. Portanto, é direito do consumidor cancelar serviços, reservas e eventos cujo cumprimento foi impossibilitado pela pandemia. Entretanto, se o cliente aceitar as medidas de reparação de danos, como o reagendamento dos serviços, reservas e eventos ou, ainda, a concessão de crédito para compras futuras, não há obrigação do prestador em ressarcir integralmente o consumidor. De modo geral, as regras estabelecidas pela medida provisória procuram evitar a judicialização dos conflitos, entendendo que eventuais prejuízos neste momento são resultantes de caso fortuito ou força maior, desobrigando reparação por danos morais, multas ou outras penalidades previstas no Código de Defesa do Consumidor. 3.2) Comentários a Lei 14.034 de 2020[5] A pandemia gerada pela COVID-19 alterou a maneira de viajar e andar de avião. Portanto, foram criadas regras especiais, com o objetivo de

auxiliar a aviação civil brasileira a aguentar os efeitos sociais e econômicos da crise no setor. Em março de 2020, o governo federal editou a Medida Provisória nº 925, para dispor regras até outubro do mesmo ano. Essa MP ganhou acréscimos importantes e foi posteriormente convertida na Lei 14.034/2020. Por fim, a norma foi prorrogada até 31 de dezembro de 2021. A referida Lei, além de dispor sobre medidas emergenciais para aviação civil em razão da pandemia, também conta com alterações legislativas que não apresentam conteúdo emergencial e, portanto, foram mantidas mesmo após a sua data de vigência. As medidas de isolamento social provocaram o cancelamento de diversos voos e, por tal motivo, os consumidores que haviam adquirido bilhetes aéreos necessariamente precisam ser ressarcidos, neste sentido, a Lei nº 14.034/2020 dispõe que o reembolso do valor da passagem aérea será realizado no prazo de 12 (doze) meses, contado da data do voo cancelado, veja: Art. 3º O reembolso do valor da passagem aérea devido ao consumidor por cancelamento de voo no período compreendido entre 19 de março de 2020 e 31 de dezembro de 2021 será realizado pelo transportador no prazo de 12 (doze) meses, contado da data do voo cancelado, observadas a atualização monetária calculada com base no INPC e, quando cabível, a prestação de assistência material, nos termos da regulamentação vigente. (Redação dada pela Lei nº 14.174, de 2021). Importante mencionar que nessa hipótese o reembolso será realizado em espécie e com correção monetária. Outra solução apresentada pelo legislador é a concessão de créditos em vez da realização do reembolso em espécie. Nesta hipótese as companhias têm a opção de oferecer ao consumidor o crédito para utilização futura em outros produtos ou serviços oferecidos pela empresa, previsto na mesma lei (14;034 de 2020) veja:

1º Em substituição ao reembolso na forma prevista no caput deste artigo, poderá ser concedida ao consumidor a opção de receber crédito de valor maior ou igual ao da passagem aérea, a ser utilizado, em nome próprio ou de terceiro, para a aquisição de produtos ou serviços oferecidos pelo transportador, em até 18 (dezoito) meses, contados de seu recebimento.

Nesse caso, o crédito deverá ser concedido no prazo máximo de 7 (sete) dias, contados da solicitação efetuada pelo consumidor. Além disso, o legislador também previu a possibilidade de haver a reacomodação do cliente em outro voo ou a remarcação imediata da passagem, verbis:

2º Se houver cancelamento de voo, o transportador deve oferecer ao consumidor, sempre que possível, como alternativa ao reembolso, as opções de reacomodação em outro voo, próprio ou de terceiro, e de remarcação da passagem aérea, sem ônus, mantidas as condições aplicáveis ao serviço contratado.

As hipóteses acima mencionadas são para aqueles casos em que o cancelamento ocorreu pela companhia aérea, no entanto, diversos foram os casos em que o próprio consumidor requereu o cancelamento, por receio de ser infectado ou por eventual desmarcação de reuniões e eventos em virtude da pandemia, nesse caso o consumidor poderá requerer o reembolso em dinheiro ou em créditos, havendo diferenças para cada opção solicitada. Se o consumidor preferir solicitar o reembolso do dinheiro gasto a Lei prevê que a companhia poderá fazê-lo no prazo de até 12 (doze) meses, contado da data do voo cancelado, com atualização monetária. Nesse caso, como o próprio consumidor desistiu do voo, a companhia terá a faculdade de cobrar eventuais multas contratuais, salvo, se a desistência do consumidor for manifestada com antecedência igual ou superior a 7 (sete) dias em relação a data do embarque. Se o consumidor optar por receber os créditos relativos ao valor pago pela passagem aérea, a companhia terá o prazo máximo de 7 (sete) dias para concedê-lo e, nesse caso, não haverá a incidência de penalidades. 4) Padrões decisórios:

Considerando o texto, temos os seguintes padrões decisórios que norteiam a jurisprudência. APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO DO CONSUMIDOR. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. PROGRAMA DE MILHAGEM. TRANSPORTE AÉREO. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA.

Autora que alega ter aderido ao programa de pontos e milhagem da ré por meio de contrato de cartão de crédito, adquirindo, no dia 24.02.2020, 4 (quatro) passagens aéreas de ida e volta para o trajeto Rio de Janeiro/Fortaleza, pelo preço de 63.600 (sessenta e três mil e seiscentos) pontos. Assenta que, mesmo após a cessação das medidas impeditivas decorrentes da pandemia, não logrou remarcar a viagem junto à ré, vendo-se obrigada a adquirir passagem aérea fora do programa de pontos.

Pedido de ressarcimento do valor gasto com as novas passagens e de devolução das importâncias referentes a taxa de embarque e fruição de assentos diferenciados, além de indenização por danos morais.

Sentença que julgou procedente em parte o pedido autoral para condenar a ré ao pagamento de R\$ 4.000,00 (quatro mil reais), a título de danos morais e de R\$ 4.812,46 (quatro mil oitocentos e doze reais e quarenta e seis centavos), correspondente às passagens compradas fora do programa de fidelidade, a título de danos materiais.

Apelação da ré alegando sua ilegitimidade passiva a e a inocorrência de dano material e moral, à luz da Lei nº 14.046/2020, que desobriga prestadores de serviços de reembolsar os valores pagos pelo consumidor ante o cancelamento/adiamento de eventos em função da pandemia de Covid-19.

Recurso adesivo da autora pela majoração da verba indenizatória fixada a título de dano moral, e pela restituição dos valores gastos com taxa de embarque e fruição de assentos diferenciados, que não foram devolvidas pela ré.

Ilegitimidade passiva da ré que se rejeita, à luz da teoria da asserção.

Relação de consumo configurada. Falha na prestação do serviço. A Lei nº 14.046 apenas exime do fornecedor de responder pelo cancelamento/adiamento concernente ao evento imprevisível e de consequências incontrolláveis, mas não o isenta em relação aos procedimentos posteriormente adotados para assegurar o resultado útil do contrato celebrado.

Valores pagos com assentos diferenciados que devem ser restituídos, visto que não foram utilizados pelos autores. Taxa de embarque que seria cobrada de qualquer forma, de maneira que sua devolução colocaria o consumidor em situação superior àquela em que estaria se o contrato não tivesse sido celebrado.

A verba indenizatória do dano moral somente será modificada se não atendidos pela sentença os princípios da proporcionalidade e da razoabilidade na fixação do valor da condenação (Súmula nº 343 do TJRJ).

Quantum arbitrado que não se mostra desproporcional ou desarrazoado.

Sentença que merece reforma apenas para majorar a verba a ser paga pela ré a título de danos materiais, sendo nela incluída o valor correspondente aos assentos diferenciados.

RECURSO DA RÉ A QUE SE NEGA PROVIMENTO. RECURSO DA AUTORA A QUE SE DÁ PARCIAL PROVIMENTO.

(0316616-37.2021.8.19.0001 - APELAÇÃO. Des(a). HELDA LIMA MEIRELES - Julgamento: 26/09/2022 - TERCEIRA CÂMARA CÍVEL) APELAÇÃO CÍVEL. Direito do Consumidor.

Ação indenizatória Alteração do voo que gerou um atraso de mais de cinco horas. Sentença de improcedência. Apelo dos autores. Artigo 5º, da Lei nº 14.046/2020. Entendimento do STJ no âmbito do REsp 1.584.465-MG que afasta a possibilidade de condenação por danos morais in re ipsa em razão de cancelamento ou atrasos de voos, dependendo a constatação

dos danos da prova concreta de algum fato extraordinário que tenha trazido abalo psicológico ao consumidor. Os autores foram previamente informados da alteração do voo pela agência de viagem e o atraso na chegada não afetou a diária contratada no hotel. Não restou demonstrado o descumprimento pela ré do artigo 2º, da Resolução nº 400/2016, da ANAC. Julgamento de improcedência que deve ser mantido na forma do art. 373, I, do CPC, e Súmula nº 330 deste TJRJ: "Os princípios facilitadores da defesa do consumidor em juízo, notadamente o da inversão do ônus da prova, não exoneram o autor do ônus de fazer, a seu encargo, prova mínima do fato constitutivo do alegado direito". NEGADO PROVIMENTO AO RECURSO. (0002951-73.2021.8.19.0212 - APELAÇÃO. Des(a). JDS MARIA AGLAE TEDESCO VILARDO - Julgamento: 14/02/2022 - VIGÉSIMA SÉTIMA CÂMARA CÍVEL) Ação indenizatória por danos morais. Transporte aéreo doméstico. Remarcação do voo. Antecipação do embarque. Alegação autoral de ter perdido dois dias na convivência com sua família. Sentença de improcedência dos pedidos. Inconformismo da Autora. Entendimento desta Relatora quanto à manutenção na sentença vergastada. Incidência dos ditames do CDC à espécie. Artigo 3.º, caput e § 2.º. Da aplicação do CDC, decorre que a Ré, ora Apelada, está obrigada ao fornecimento de serviço adequado, eficiente, seguro e contínuo, na forma do artigo 22. No entanto, há que considerar a natureza jurídica do estado de calamidade pública instaurado a partir da pandemia do novo coronavírus (COVID-19), em março de 2020, consoante o Decreto Legislativo n.º 06/2020 instituído pelo Senado Federal. Neste passo, tratando-se de fato superveniente imprevisível e inevitável, conforme preconizado no artigo 393 do Código Civil, ela (calamidade pública) se caracteriza como motivo de força maior, capaz de excluir a responsabilidade pelos prejuízos causados na não consecução de um contrato. Por essa razão, o Governo Federal foi obrigado a intervir excepcionalmente e a editar, primeiramente, a Medida Provisória n.º 925/2020, convertida na Lei n.º 14.034/2020, que dispõe sobre as medidas emergenciais adotadas para a aviação civil brasileira em razão da pandemia da Covid-19. Ademais, a Ré e outras companhias aéreas celebraram Termo de Ajustamento de Conduta (TAC) junto ao Ministério da Justiça e Segurança Pública, à Secretaria Nacional do Consumidor, ao Ministério Público Federal e à Associação Brasileira das Empresas Aéreas para estabelecer as regras aplicáveis ao cancelamento de voos nacionais e internacionais em decorrência da pandemia do coronavírus (fls. 66/98). Ressalte-se que o TAC teve vigência fixada para o período de 20/03/2020 a 19/03/2021, o que engloba o período da passagem aérea adquirida pela Autora, ora Apelante. Assim, afastada a responsabilidade da Ré, uma vez que o cancelamento/remarcação do voo em razão da pandemia decorreu de um fortuito externo, não pode ser compelida a compensar a Autora por esse motivo. Aliás, como bem ressaltado pelo Juízo a quo, a comunicação ocorreu com no mínimo dois dias de antecedência, já que o voo cancelado havia sido marcado para o dia 19/01/2021, e a Autora foi realocada para o voo com embarque em 17/01/2021. Com efeito, a Apelante não comprovou os fatos constitutivos de seu direito, conforme preconiza o artigo 373, I, do NCPC. Portanto, conclui-se que o pedido de indenização por dano moral foi corretamente julgado improcedente. Precedentes do E. TJERJ. CONHECIMENTO E NEGATIVA DE PROVIMENTO AO RECURSO DE APELAÇÃO. (0010211-58.2021.8.19.0001 - APELAÇÃO. Des(a). CONCEIÇÃO APARECIDA MOUSNIER TEIXEIRA DE GUIMARÃES PENA - Julgamento: 31/08/2022 - VIGÉSIMA CÂMARA CÍVEL)[6] Apelação. Ação ordinária indenizatória por danos material e moral. Ilegitimidade passiva que se afasta. Mérito. Possibilidade de cancelamento da compra de passagens aéreas pelo consumidor, sujeitando-se ao pagamento de penalidades. Inteligência da lei nº 14.034/2020. Sentença mantida por fundamento diverso. Cinge-se a controvérsia recursal sobre a responsabilidade

da empresa intermediadora da compra de passagens aéreas pelo reembolso de valores, após pedido de cancelamento do negócio jurídico efetuado. Preliminar de ilegitimidade passiva. A parte autora adquiriu duas passagens aéreas no site da empresa ré, observando-se que a DECOLAR.COM atua como uma agência de viagens e turismo, intermediando, dentre outros serviços, a venda de passagens e pacotes ao consumidor, dessa forma podendo ser responsabilizada por atrasos e cancelamentos de voos, considerada a corresponsabilidade entre todos os integrantes da cadeia de consumo, nos termos do que dispõe o artigo 7º, § único, e artigo 25, § 1º, do CDC. Para mais além, o art. 3º do CDC estabelece como fornecedores todos aqueles que participam da cadeia de fornecimento de produtos e serviços, no intuito de proteger integralmente o consumidor. Logo, afasto a preliminar de ilegitimidade passiva reconhecida na sentença. Mérito. Compulsando atentamente os fólios, é de se observar que a parte autora não comprovou a data em que teria solicitado o cancelamento da compra das passagens aéreas indicadas na exordial, colacionando aos autos, tão somente, captura de tela em que discriminada a penalidade imposta para o caso de cancelamento. Na hipótese vertente, considerando a ausência de provas do pedido de cancelamento efetuado pela parte autora, deve-se acolher a tese defensiva deduzida no sentido de que o pedido restou formalizado no dia 20.08.2020, o que gerou o protocolo nº CA-5957817. Com isso, o pleito se subsume ao disposto na Medida Provisória 925, de 18.03.2020, convertida na Lei nº 14.034, de 05.08.2020, pela qual, em caso de cancelamento por desistência do consumidor, o reembolso se dará em até 12 (doze) meses, sujeito a penalidades, nos termos do parágrafo 3º do artigo 3º da referida norma. No ponto, vale ressaltar a inaplicabilidade do disposto no §8º do dispositivo legal acima reproduzido, porquanto este dirige-se ao cancelamento de voo, enquanto a hipótese dos autos se refere à desistência da compra, manifestada pelo consumidor. Portanto, diante do pedido de cancelamento da compra, com pretensão reembolso de valores, é permitida a incidência de penalidades contratuais, sendo lícita a cobrança do valor relativo à cláusula penal na forma convencionada entre as partes, no caso, nas faturas do cartão de crédito. Preliminar de ilegitimidade passiva afastada. Recurso desprovido. (0186783-97.2020.8.19.0001 - APELAÇÃO. Des(a). RENATA MACHADO COTTA - Julgamento: 06/06/2022 - TERCEIRA CÂMARA CÍVEL)[7] CONSIDERAÇÕES FINAIS A partir da leitura do presente artigo é possível compreender as consequências da pandemia para o setor de turismo e cultura, bem como, quais são as medidas cabíveis para cada caso, com a apresentação de soluções e a demonstração clara dos direitos do consumidor. Vimos que é direito do consumidor obter o reembolso – em crédito ou espécie – em caso de cancelamentos de viagens ou serviços, assim como, é possível que o consumidor opte pela opção de remarcação, observando as regras e prazos constantes da lei supra sem entrar em conflito com o código de defesa do consumidor. No mais, também pode-se compreender que eventuais prejuízos decorrentes da pandemia são resultantes caso de força maior, desobrigando reparação por danos morais, multas ou outras penalidades previstas no Código de Defesa do Consumidor. REFERÊNCIAS: BRASIL. Lei 14.046, de 24 de agosto de 2020. Dispõe sobre medidas emergenciais para atenuar os efeitos da crise decorrente da pandemia da covid-19 nos setores de turismo e de cultura. Disponível em: < https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2020/lei/l14046.htm >; Acesso em 10 mar. 2023. BRASIL. Medida provisória n 948, de 8 de abril de 2020. Dispõe sobre o cancelamento de serviços, de reservas e de eventos dos setores de turismo e cultura em razão do estado de calamidade pública reconhecido pelo Decreto Legislativo nº 6, de 20 de março de 2020, e da emergência de saúde pública de importância internacional decorrente do coronavírus (covid-19). Disponível em: <

https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2020/mpv/mpv948.htm >: Acesso em 10 fev. 2023. BRASIL. Lei 14.046, de 24 de agosto de 2020. Art. 2º Na hipótese de adiamento ou de cancelamento de serviços, de reservas e de eventos, incluídos shows e espetáculos, de 1º de janeiro de 2020 a 31 de dezembro de 2022, em decorrência da pandemia da covid-19, o prestador de serviços ou a sociedade empresária não serão obrigados a reembolsar os valores pagos pelo consumidor, desde que assegurem: (Redação dada pela Lei nº 14.390, de 2022). I - a remarcação dos serviços, das reservas e dos eventos adiados; ou II - a disponibilização de crédito para uso ou abatimento na compra de outros serviços, reservas e eventos disponíveis nas respectivas empresas. BRASIL. Lei 11.771, de 17 de setembro de 2008. Dispõe sobre a Política Nacional de Turismo, define as atribuições do Governo Federal no planejamento, desenvolvimento e estímulo ao setor turístico; revoga a Lei no 6.505, de 13 de dezembro de 1977, o Decreto-Lei no 2.294, de 21 de novembro de 1986, e dispositivos da Lei no 8.181, de 28 de março de 1991; e dá outras providências. Disponível em <https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2008/lei/l11771.htm >: Acesso em 10 jan. 2023. BRASIL. Lei 14.034, de 5 de agosto de 2020. Dispõe sobre medidas emergenciais para a aviação civil brasileira em razão da pandemia da Covid-19; e altera as Leis n. os 7.565, de 19 de dezembro de 1986, 6.009, de 26 de dezembro de 1973, 12.462, de 4 de agosto de 2011, 13.319, de 25 de julho de 2016, 13.499, de 26 de outubro de 2017, e 9.825, de 23 de agosto de 1999. Disponível em <https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2020/lei/l14034.htm >: Acesso em 12 fev. 2023. BRASIL. Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro. (15ª Câmara de Direito Privado). Apelação cível: 0010211-58.2021.8.19.0001. Relator Alexandre Eduardo Scisinio. Data do julgamento 08/03/2023. Data da publicação 10/03/2023. Disponível em <<https://www3.tjrj.jus.br/ejud/ConsultaProcesso.aspx?N=2023.001.63623> >: Acesso em 09 mai. 2023. BRASIL. Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro. (3ª Câmara de Direito Privado). Apelação cível: 0186783-97.2020.8.19.0001. Relator Renata Machado Cotta. Data do julgamento 06/06/2022. Data da publicação 10/03/2023. Disponível em <<https://www3.tjrj.jus.br/ejud/ConsultaProcesso.aspx?N=2023.001.63623> >: Acesso em 09 mai. 2023. [1] Advogada, graduada pela Universidade do Grande Rio, especialista em direito do consumidor, membro da Comissão de defesa do consumidor da OAB/RJ. Pós-graduada em direito e processo do trabalho, pós-graduanda em lei geral de proteção de dados [2] Medida provisória n 948, de 8 de abril de 2020. Dispõe sobre o cancelamento de serviços, de reservas e de eventos dos setores de turismo e cultura em razão do estado de calamidade pública reconhecido pelo Decreto Legislativo nº 6, de 20 de março de 2020, e da emergência de saúde pública de importância internacional decorrente do coronavírus (covid-19). Disponível em: <https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2020/mpv/mpv948.htm >: Acesso em 10 fev. 2023. [3] BRASIL. Lei 14.046, de 24 de agosto de 2020. Art. 2º Na hipótese de adiamento ou de cancelamento de serviços, de reservas e de eventos, incluídos shows e espetáculos, de 1º de janeiro de 2020 a 31 de dezembro de 2022, em decorrência da pandemia da covid-19, o prestador de serviços ou a sociedade empresária não serão obrigados a reembolsar os valores pagos pelo consumidor, desde que assegurem: (Redação dada pela Lei nº 14.390, de 2022). I - a remarcação dos serviços, das reservas e dos eventos adiados; ou II - a disponibilização de crédito para uso ou abatimento na compra de outros serviços, reservas e eventos disponíveis nas respectivas empresas. [4] BRASIL. Lei 11.771, de 17 de setembro de 2008. Dispõe sobre a Política Nacional de Turismo, define as atribuições do Governo Federal no planejamento, desenvolvimento e estímulo ao setor

turístico; revoga a Lei no 6.505, de 13 de dezembro de 1977, o Decreto-Lei no 2.294, de 21 de novembro de 1986, e dispositivos da Lei no 8.181, de 28 de março de 1991; e dá outras providências. Disponível em :<
https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2008/lei/l11771.htm >: Acesso em 10 jan. 2023. Art. 21. Consideram-se prestadores de serviços turísticos, para os fins desta Lei, as sociedades empresárias, sociedades simples, os empresários individuais e os serviços sociais autônomos que prestem serviços turísticos remunerados e que exerçam as seguintes atividades econômicas relacionadas à cadeia produtiva do turismo: I - meios de hospedagem; II - agências de turismo; III - transportadoras turísticas; IV - organizadoras de eventos; V - parques temáticos; e VI - acampamentos turísticos. Parágrafo único. Poderão ser cadastradas no Ministério do Turismo, atendidas as condições próprias, as sociedades empresárias que prestem os seguintes serviços: I - restaurantes, cafeterias, bares e similares; II - centros ou locais destinados a convenções e/ou a feiras e a exposições e similares; III - parques temáticos aquáticos e empreendimentos dotados de equipamentos de entretenimento e lazer; IV - marinas e empreendimentos de apoio ao turismo náutico ou à pesca desportiva; V - casas de espetáculos e equipamentos de animação turística; VI - organizadores, promotores e prestadores de serviços de infra-estrutura, locação de equipamentos e montadoras de feiras de negócios, exposições e eventos; VII - locadoras de veículos para turistas; e VIII - prestadores de serviços especializados na realização e promoção das diversas modalidades dos segmentos turísticos, inclusive atrações turísticas e empresas de planejamento, bem como a prática de suas atividades. [5] BRASIL. Lei 14.034, de 5 de agosto de 2020. Dispõe sobre medidas emergenciais para a aviação civil brasileira em razão da pandemia da Covid-19; e altera as Leis n. os 7.565, de 19 de dezembro de 1986, 6.009, de 26 de dezembro de 1973, 12.462, de 4 de agosto de 2011, 13.319, de 25 de julho de 2016, 13.499, de 26 de outubro de 2017, e 9.825, de 23 de agosto de 1999. Disponível em :<
https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2020/lei/l14034.htm >: Acesso em 12 fev. 2023. [6] BRASIL. Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro. (15ª Câmara de Direito Privado). Apelação cível: 0010211-58.2021.8.19.0001. Relator Alexandre Eduardo Scisinio. Data do julgamento 08/03/2023. Data da publicação 10/03/2023. Disponível em :<
<https://www3.tjrj.jus.br/ejud/ConsultaProcesso.aspx?N=2023.001.63623> >: Acesso em 09 mai. 2023. [7] BRASIL. Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro. (3ª Câmara de Direito Privado). Apelação cível: 0186783-97.2020.8.19.0001. Relator Renata Machado Cotta. Data do julgamento 06/06/2022. Data da publicação 10/03/2023. Disponível em :<
<https://www3.tjrj.jus.br/ejud/ConsultaProcesso.aspx?N=2023.001.63623> >: Acesso em 09 mai. 2023.