

**A SUPRESSÃO DOS DIREITOS DOS PASSAGEIROS VERSUS  
PRÁTICAS ABUSIVAS E LOBBY DAS COMPANHIAS  
AÉREAS.**

**Bianca Caetano<sup>1</sup>**

**Resumo**

O artigo analisa a crescente supressão dos direitos dos passageiros no setor aéreo brasileiro, sobretudo a partir da edição da Resolução nº 400/2016 da ANAC. A pesquisa evidencia como práticas abusivas das companhias aéreas, legitimadas por forte *lobby* junto ao poder público, reduziram a efetividade da proteção consumerista. São examinados marcos normativos nacionais e internacionais, jurisprudências recentes e dados comparativos, demonstrando que a erosão regulatória fragiliza a confiança do consumidor e amplia a litigiosidade judicial. Ao final, são apresentadas propostas de reequilíbrio entre os interesses econômicos das empresas e a tutela dos passageiros.

**Palavras-chave:** transporte aéreo; consumidor; práticas abusivas; lobby; ANAC.

**SUMÁRIO:**

**1 - INTRODUÇÃO**

**2 - DESENVOLVIMENTO**

**2.1 - Marco normativo e princípios de proteção**

**2.2 - A Resolução nº 400/2016 da ANAC: flexibilização em desfavor do consumidor**

**2.3. Práticas abusivas e jurisprudência**

---

<sup>1</sup> Advogada Consumerista Plena do Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor (IDEC), especialista em Direito do Consumidor e membra da Comissão de Defesa do Consumidor da OAB-RJ.

- 2.4. Jurisprudência recente**
  - 2.5. Lobby e captura regulatória**
  - 2.6. A hipervulnerabilidade do passageiro**
  - 2.7. Dados empíricos: temas mais reclamados**
  - 2.8. Propostas de reequilíbrio**
- CONSIDERAÇÕES FINAIS:**

## **1. INTRODUÇÃO**

O transporte aéreo é um serviço essencial para a mobilidade em um país de dimensões continentais como o Brasil. Se por um lado houve significativa democratização do acesso a passagens a partir dos anos 2000, por outro, nota-se um processo de paulatina erosão dos direitos dos passageiros.

Tal fenômeno se intensificou após a edição da Resolução nº 400/2016 da Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC), que introduziu medidas justificadas como “modernizadoras”, mas que, na prática, representaram redução de garantias históricas dos consumidores.

O presente artigo busca discutir essa supressão, contextualizando-a a partir de três elementos centrais: *i*) a consolidação de práticas abusivas; *ii*) o papel do lobby das companhias aéreas; *iii*) a resposta da jurisprudência.

## **2 – DESENVOLVIMENTO:**

### **2.1 - Marco normativo e princípios de proteção**

O transporte aéreo no Brasil é disciplinado por um conjunto de normas específicas e gerais. O *Código Brasileiro de Aeronáutica (Lei nº 7.565/1986)*, juntamente com as *resoluções da Agência Nacional de*

*Aviação Civil (ANAC)*, estabelece regras próprias para a prestação do serviço e a responsabilidade das companhias aéreas. Paralelamente, aplicam-se as disposições do *Código Civil (Lei nº 10.406/2002)*, especialmente no que se refere ao contrato de transporte e à responsabilidade do transportador (arts. 730 a 742), reforçando o dever de segurança, diligência e reparação por eventuais danos.

Não há dúvidas, contudo, de que a relação entre passageiro e companhia aérea é também regida pelo *Código de Defesa do Consumidor (CDC – Lei nº 8.078/1990)*, por se tratar de típica relação de consumo, em que se reconhece a vulnerabilidade do passageiro frente ao fornecedor.

A *Constituição Federal de 1988* assegura, em seu art. 5º, XXXII, a defesa do consumidor como direito fundamental e, em seu art. 170, V, consagra a proteção do consumidor como princípio da ordem econômica.

No plano internacional, a *Convenção de Varsóvia e Montreal de 1999*, incorporada ao ordenamento jurídico brasileiro pelo *Decreto nº 5.910/2006*, trouxe regras uniformes de responsabilidade civil das transportadoras aéreas, sobretudo em casos de atraso, danos materiais e extravio de bagagens.

As Convenções internacionais de Varsóvia e de Montreal prevalecem sobre o CDC para efeito de limitação da responsabilidade material das empresas de transporte aéreo em caso de falhas na prestação de serviço de voos internacionais, conforme entendimento sedimentado pelo STF no tema 210 da repercussão geral. Contudo, referidos pactos não se aplicam às hipóteses de dano extrapatrimonial, conforme tese fixada no tema 1.240 da Corte Suprema (Brasil, 2017).

## **2.2 - A Resolução nº 400/2016 da ANAC: flexibilização em desfavor do consumidor**

Entre as principais alterações trazidas pela Resolução nº 400/2016 destacam-se:

- Permissão de cobrança por despacho de bagagem;
- Alteração nas regras de cancelamento e reembolso;
- Limitou as condições para assistência material em casos de atrasos e cancelamentos;
- Aumento da complexidade contratual, com múltiplas tarifas e serviços acessórios.

O discurso oficial foi de que tais medidas reduziriam o custo médio das passagens. Contudo, relatórios de entidades consumeristas, demonstraram que não houve redução significativa de preços. O efeito imediato foi a multiplicação de reclamações. A suposta redução no preço das passagens — argumento central do *lobby* das empresas — não se confirmou de forma consistente.

O resultado concreto da Resolução nº 400/2016 foi a ampliação das receitas acessórias das companhias aéreas, sem contrapartida proporcional em benefício ao consumidor.

## **2.3. Práticas abusivas e jurisprudência**

Entre as práticas consideradas abusivas pelas companhias aéreas destacam-se:

- a) cobrança desproporcional de remarcações;
- b) negativa de reembolso em caso de desistência;
- c) extravio de bagagem sem indenização adequada;
- d) ausência de assistência material em atrasos.

O STJ, em diversas oportunidades, reconheceu a abusividade de tais condutas. No REsp 1280372/SP, por exemplo, fixou-se que o dano moral decorrente de atraso de voo superior a quatro horas é presumido.

#### 2.4. Jurisprudência recente

A jurisprudência brasileira tem exercido papel corretivo diante de práticas abusivas:

- *STJ, REsp 2.166.023 (2025)*: Agência de turismo é responsável solidariamente por falha de informação.
- *STJ, REsp 1280372/SP*: dano moral in re ipsa decorrente de atraso excessivo de voo.
- *Tema 210 do STF* as Convenções de Varsóvia e Montreal, têm prevalência em relação ao Código de Defesa do Consumidor.

Situação	Jurisprudência	Direito Reconhecido
Falha de informação (Agência de Turismo)	STJ, REsp 2.166.023 - Responsabilidade solidária da agência	Dever de informação e reparação
Assédio durante prestação de serviço	STJ - responsabilidade civil objetiva da transportadora por a	Segurança do passageiro como o
Atraso excessivo / Overbooking	STJ, REsp 1.280.372 - Dano moral presumido (in re ipsa) po	Indenização por danos morais in
Transporte internacional (Montreal/Varsóvia)	STF, Tema 210 - Convenções prevalecem p/ danos materiais	Reparação integral por danos mo

#### 2.5. Lobby e captura regulatória

O setor aéreo brasileiro é marcado por forte concentração econômica, com poucas companhias dominando a oferta. Essa estrutura

facilita o *lobby* político, que se manifesta em campanhas junto ao Legislativo e pressão sobre a ANAC.

O fenômeno da *captura regulatória* — quando o regulador atua em consonância com o interesse do setor regulado, em detrimento do interesse público — aparece claramente na Resolução nº 400/2016.

## **2.6. A hipervulnerabilidade do passageiro**

Além da vulnerabilidade técnica e econômica, o passageiro de transporte aéreo está sujeito a riscos de tempo, integridade física e até de saúde. Cancelamentos, atrasos e negativa de assistência material expõem os consumidores a situações de *hipervulnerabilidade*, exigindo tutela reforçada do Estado.

Um caso emblemático que ganhou repercussão internacional envolveu uma passageira brasileira de 30 anos que, após enfrentar problemas com o voo da companhia aérea portuguesa TAP, foi acomodada em um *quarto de hotel compartilhado com dois passageiros desconhecidos*, em Paris. A consumidora relatou que, nessa circunstância, sofreu uma tentativa de estupro. Situações como essa *evidenciam a gravidade da falha na prestação de serviço* e a violação do *dever de segurança* que as companhias aéreas devem garantir a seus passageiros.

Nos termos do Código de Defesa do Consumidor (CDC, art. 14), a empresa responde objetivamente pelos danos causados ao consumidor em decorrência de defeitos relativos à prestação de serviço, incluindo os riscos à integridade física e psíquica. O Código Civil (arts. 730 a 742) também reforça a obrigação do transportador em conduzir o passageiro em condições de segurança.

Além disso, a *Convenção de Montreal de 1999* prevê responsabilidade das transportadoras por danos decorrentes de atrasos, falhas na execução e danos sofridos pelo passageiro no curso da viagem. Nesse contexto, a consumidora tem direito não apenas à *indenização integral por danos materiais* (custos adicionais, hospedagem adequada, eventuais tratamentos) mas também à *indenização por danos morais*, diante da violação à sua dignidade e à sua segurança pessoal, valores protegidos pela Constituição Federal (art. 5º, caput e incisos V e X).

Para demonstrar temos o seguinte julgado:

RECURSO ESPECIAL. RESPONSABILIDADE CIVIL. 1. TRANSPORTE AÉREO QUE SEGUIU VIA TERRESTRE (ÔNIBUS), EM VIRTUDE DE CANCELAMENTO DO VÔO. PASSAGEIROS ROUBADOS DURANTE O TRAJETO. CONCORRÊNCIA DE CULPA DA TRANSPORTADORA. ALTERAÇÃO SUBSTANCIAL E UNILATERAL DO CONTRATO. PECULIARIDADES DO CASO CONCRETO. AUSÊNCIA DE CONFIGURAÇÃO DE FORTUITO EXTERNO. 2. VALORES ARBITRADOS A TÍTULO DE DANOS MATERIAIS E MORAIS. ACÓRDÃO RECORRIDO BEM FUNDAMENTADO. INEXISTÊNCIA DE ILEGALIDADE. 3. JUROS DE MORA. RESPONSABILIDADE CONTRATUAL. TERMO INICIAL A PARTIR DA CITAÇÃO. JURISPRUDÊNCIA PACÍFICA DO STJ. 4. RECURSO ESPECIAL PARCIALMENTE PROVIDO. 1. No que concerne ao transporte de pessoas, o ordenamento

jurídico estabelece a responsabilidade civil objetiva do transportador, o qual deverá responder pelos danos causados às pessoas transportadas e suas bagagens, salvo a existência de alguma excludente de responsabilidade, como motivo de força maior, caso fortuito, culpa exclusiva da vítima ou de terceiro. 1.1. Em relação ao fato de terceiro, todavia, a teor do que dispõe o art. 735 do Código Civil, a responsabilidade só será excluída se ficar comprovado que a conduta danosa era completamente independente em relação à atividade de transporte e aos riscos inerentes à sua exploração, caracterizando-se, nesse caso, como fortuito externo. Precedentes. 1.2. Nessa linha de entendimento, a jurisprudência do STJ reconhece que o roubo dentro de ônibus configura hipótese de fortuito externo, por se tratar de fato de terceiro inteiramente independente ao transporte em si, afastando-se, com isso, a responsabilidade da empresa transportadora por danos causados aos passageiros. 1.3. Não obstante essa seja a regra, o caso em análise guarda peculiaridade que comporta solução diversa. Com efeito, a alteração substancial e unilateral do contrato firmado pela recorrente - de transporte aéreo para terrestre -, sem dúvida alguma, acabou criando uma situação favorável à ação de terceiros (roubo), pois o transporte rodoviário é sabidamente muito mais suscetível de ocorrer crimes dessa natureza, ao contrário do transporte aéreo. Dessa forma, a conduta da

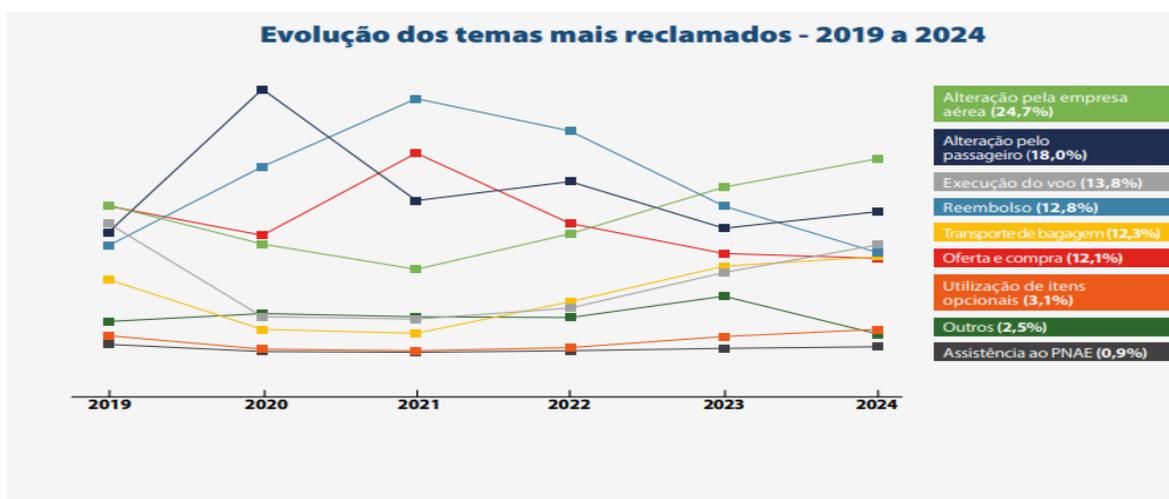
transportadora concorreu para o evento danoso, pois ampliou significativamente o risco de ocorrência desse tipo de situação, não podendo, agora, se valer da excludente do fortuito externo para se eximir da responsabilidade. 2. Em relação aos danos morais, não se verifica qualquer exorbitância no valor arbitrado de R\$ 15.000,00 (quinze mil reais), pois, além do cancelamento do voo pela recorrente, o autor foi obrigado a seguir o trajeto por via terrestre (ônibus), viagem que durou mais de 14h (quatorze horas), sendo, ainda, durante o percurso e na madrugada, roubado e agredido por meliantes. 3. No tocante aos danos materiais, conquanto haja uma certa dificuldade em comprovar os bens efetivamente subtraídos em casos dessa natureza, as instâncias ordinárias, após amplo exame do conjunto fático-probatório produzido, decidiram de forma correta a questão, levando-se em consideração para a aferição do quantum indenizatório, na linha de precedentes desta Corte, além da inversão do ônus da prova, nos termos do art. 6º, VIII, do Código de Defesa do Consumidor, a verossimilhança das alegações, embasada na estrita observância ao princípio da razoabilidade. 4. Tratando-se de responsabilidade contratual, os juros de mora devem ser computados a partir da citação, a teor do art. 405 do Código Civil. Precedentes. 5. Recurso especial parcialmente provido. (REsp 1728068/SP, Rel. Ministro MARCO AURÉLIO BELLIZZE, TERCEIRA TURMA, julgado em 05/06/2018, DJe 08/06/2018)

## 2.7. Dados empíricos: temas mais reclamados

Segundo relatório da ANAC os temas mais reclamados pelos consumidores no ano de 2024 dizem respeito a Alteração pela empresa aérea (24,7%), Alteração pelo passageiro (18,0%) e Execução do voo (13,8%).

Esses números confirmam que a flexibilização normativa não trouxe equilíbrio, mas ampliou a insatisfação.

O gráfico a seguir exhibe a evolução dos temas ao longo dos últimos seis anos.



## 2.8. Propostas de reequilíbrio

- Revisão da Resolução nº 400/2016 pela ANAC;
- Regulamentação que acompanhe as demandas atuais;
- Fixação legal de limites máximos de cobrança por serviços acessórios;

- Promoção de um ambiente regulatório colaborativo;
- Maior transparência na precificação e na apresentação de tarifas;
- Educação para o
- Melhoria no atendimento ao consumidor e agilidade na resolução dos problemas;
- Reforço do papel do Judiciário na repressão a práticas abusivas.

### **CONSIDERAÇÕES FINAIS:**

A trajetória recente do transporte aéreo brasileiro revela uma perigosa tendência de supressão de direitos dos passageiros, fruto da conjugação de práticas abusivas das companhias e de forte *lobby* setorial.

A Constituição e o CDC impõem limites à onerosidade excessiva e asseguram o direito à informação, mas tais princípios vêm sendo relativizados no plano regulatório.

Cabe à sociedade civil, ao Judiciário e à própria ANAC reverter esse quadro, em direção a um modelo mais equilibrado e protetivo, capaz de resguardar a dignidade do consumidor.

### **Referências**

- BRASIL. Constituição da República Federativa do Brasil de 1988.
- BRASIL. Lei nº 7.565, de 19 de dezembro de 1986. Código Brasileiro de Aeronáutica.
- BRASIL. Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990. Código de Defesa do Consumidor.
- BRASIL. Agência Nacional de Aviação Civil. Resolução nº 400, de 13 de dezembro de 2016.

SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA. 2.166.023/PR. Rel. Min. Ministra Nancy Andrighi. DJe 04/02/2025.

SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA. REsp 1728068/SP. Rel. Min. Marco Aurélio Bellizze. DJe 08/06/2018.

*Boletim ANAC Consumidor 2024*, documento oficial publicado pela ANAC

[https://www.gov.br/anac/pt-br/noticias/2025/anac-divulga-boletim-do-consumidor-2024/BoletimANACConsumidor2024Final.pdf?utm\\_source=chatgpt.com](https://www.gov.br/anac/pt-br/noticias/2025/anac-divulga-boletim-do-consumidor-2024/BoletimANACConsumidor2024Final.pdf?utm_source=chatgpt.com)

<https://g1.globo.com/turismo-e-viagem/noticia/2025/09/02/brasileira-relata-tentativa-de-estupro-apos-tap-acomoda-la-em-quarto-de-hotel-com-homem-desconhecido.ghtml>