

OVERBOOKING E SUAS IMPLICAÇÕES NO DIREITO DO CONSUMIDOR

Drielly Faria Vasques

Lúisa Claudia Faria dos Santos

Graduandas em Direito pelo Centro Universitário Salesiano de São Paulo - Unisal – U.E. de Lorena (SP). E-mails: dryfariav@gmail.com; luisaclaudiafsantos@hotmail.com.

RESUMO

O presente artigo faz uma perquirição acerca do tema preterição do embarque, também chamado *overbooking*, sob o prisma do Direito do Consumidor. Tal prática, não possui regulamentação prática e efetiva pelo ordenamento jurídico brasileiro, o que faz com que divergências em seu entendimento surjam. Como norma cogente, o Código de Defesa do Consumidor traz princípios norteadores à relação de consumo, não obstante, o contrato de transporte aéreo, em tese, é regulamentado pelo Código Civil, pela Convenção de Varsóvia e também pelo Código Brasileiro de Aeronáutica. Pretende-se aqui, explorar este conflito de normas com base em julgados e decisões de Tribunais Superiores. Buscou-se também analisar como é tratada a prática em outros países como os Estados Unidos, bem como no bloco econômico da União Europeia.

Palavras-chave: Relação de consumo. Contratos de transporte de aéreo. *Overbooking*. Danos morais.

INTRODUÇÃO

Nas últimas décadas o mundo modificou-se de forma constante e acentuada pelo fenômeno da globalização. A tecnologia ganhou cada vez mais espaço em todos os segmentos da sociedade e o setor de transporte não poderia ficar em descompasso com esse novo estilo de vida e suas necessidades. Assim, o transporte aéreo tornou-se popular e bastante requisitado nos últimos anos por ser um meio rápido, prático, eficaz e seguro, no qual as companhias aéreas oferecem aos seus clientes espécies variadas de serviços que buscam satisfazer o cliente de diversas formas, fazendo-o com que a utilização desse serviço seja utilizada mais vezes.

No Brasil, o transporte aéreo também contribuiu para a integração e desenvolvimento do próprio território nacional, já que o país possui grandes dimensões territoriais com áreas inacessíveis pela via terrestre. Isto impulsionou e ainda continua impulsionado o crescimento

econômico, principalmente do mercado de turismo, sendo o transporte aéreo o mais citado nas pesquisas¹ de intenção de viagens, dentro e fora do país.

Não obstante, logo se apresentam as práticas abusivas por parte dos fornecedores de transporte. O *overbooking* vem sendo uma prática comum por parte dos prestadores de serviços, impedindo que estes não tenham prejuízos com assentos vazios em seus voos. Por outro lado, tal prática vem causando danos materiais e morais ao consumidor que tem seu embarque preterido, e que, posteriormente, poderá ter seus danos reparados pela via judicial.

O presente artigo estrutura-se em quatro seções. A primeira traça os sujeitos e o objeto da relação de consumo, no qual é essencial sua caracterização para a aplicação da Lei 8.078/1990 (Código de Defesa do Consumidor). A segunda seção delimita os princípios que regem as relações de consumo, pelo qual o direito se sustenta e ganha sua efetividade. Já na terceira, busca-se conceituar e analisar a prática do *overbooking* de acordo com os ditames do Código de Defesa do Consumidor, em consonância com as disposições do contrato de transporte da Lei 10.406/ 2002 (Código Civil) e, ainda, a validade da utilização da legislação americana e europeia como parâmetro para a recente resolução da Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC) sobre as condições gerais de transporte aéreo². Na quarta seção, é analisada a responsabilidade civil do transportador pela falha na prestação do serviço e suas tendências nos tribunais. O artigo tem como objetivo expor o conflito entre as normas infraconstitucionais e analisar a licitude de tal prática. Espera-se esclarecer o tema, que é pouco abordado pela doutrina, e amplamente discutido pela jurisprudência.

1. CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR: ORIGEM, CONCEITO E APLICABILIDADE

O Código de Defesa do Consumidor (CDC) como lei principiológica, instituída pela Constituição Federal de 1988, trouxe consigo normas de interesse social e de ordem pública e um princípio chamado “*favor debilis*”³, no qual possuem como propósito à proteção do mais vulnerável dentro da relação consumerista, uma vez que, através dos anos, percebeu-se ser uma relação desigual, figurando num polo o fornecedor como o economicamente mais

¹ Em pesquisa realizada pelo Ministério do Turismo, apontou-se que 57% dos entrevistados tem intenção de viajar de avião nos próximos seis meses. A pesquisa foi realizada em fevereiro de 2017 (BRASIL, 2017).

² Resolução nº 400/2016.

³ Princípio que reconhece que, em determinada relação jurídica, em uma cadeia de produção, que podemos chamar também de cadeia de consumo, existe uma parte que será mais forte, e outra que será mais fraca. (INTRODUÇÃO ao estudo do Direito do Consumidor, 2011).

poderoso e no outro o consumidor como o mais vulnerável, vislumbrando-se a importância dessa proteção para convivência social.

A necessidade da criação dessa disposição especial surgiu durante a construção da sociedade moderna, onde houve um crescimento populacional extremamente rápido em conjunto com as demandas no mercado, massificando o consumo e gerando, dessa forma, os abusos do fornecedor, que passara a primar pela quantidade ao invés da qualidade. Logo, compreendeu-se que as normas de direito privado já não eram suficientes para reger essa espécie de relação, tornando-se, para tanto, imprescindível a intervenção do Estado para regulá-las e dar a proteção necessária.

Para tanto, a Organização das Nações Unidas (ONU) em sua Resolução 39/248 de 1985 traçou diretrizes para regular os direitos dos consumidores, colocando a defesa do consumidor como um direito humano, essencial à sociedade. Ao passo que com a Constituição Federal de 1988 não foi diferente, sendo possível notar a importância atribuída pelo constituinte originário ao tema do direito do consumidor, sendo o CDC o único código a ser previsto no texto constitucional, no qual, se utilizando de um método sociológico, o constituinte criou um triplo mandamento: 1) promoção da defesa do consumidor como um direito fundamental (artigo 5º, XXXII); 2) a defesa do consumidor inserida ao princípio da ordem econômica (artigo 170, V); e 3) a elaboração do Código de Defesa do Consumidor (artigo 48, ADCT) (BRASIL, 1988).

Por se tratar de um direito fundamental e ser considerada uma norma de ordem pública, o direito do consumidor passou a possuir caráter cogente⁴, razão pela qual o Código de Defesa do Consumidor, via de regra, prevalece perante outras legislações ordinárias, como o Código Civil, definindo conceitos de elementos tão importantes para a constituição da relação consumerista no Brasil e estabelecendo ordens para que esta seja mantida e extinguida de forma correta, sempre primando pela proteção da parte mais vulnerável (MIRAGEM, 2016).

Esses elementos da relação consumerista podem ser divididos em subjetivos e objetivos. Os subjetivos tratam-se do consumidor e do fornecedor, possuindo característica de imprescindível para a instauração da relação, e, portanto, estando estes disciplinados nos primeiros artigos do CDC. O artigo 2º conceitua o consumidor ordinário como “toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final”, e o

⁴ Cogente são as regras que devem ser integralmente cumpridas, mesmo que as partes tenham argumentos contrários diante de um fato concreto.

parágrafo único desse mesmo artigo⁵, bem como os artigos 17⁶ e 29⁷ preocupam-se em conceituar o consumidor equiparado (BRASIL, 1990).

Contudo, para a definição do conceito e para identificar quem seria o destinatário final três teorias surgiram: teoria maximalista, teoria finalista e teoria finalista aprofundada ou mista. A teoria maximalista identifica como destinatário final todo destinatário fático, o qual retira da cadeia de produção um produto ou recebe um serviço, independente de como utilizará esse produto ou serviço. A teoria finalista identifica como destinatário final, além do destinatário fático, o destinatário econômico, necessariamente sendo aquele que utiliza o produto ou serviço para uso próprio ou familiar e não profissional, sem revender produtos com o fim de auferir lucro. Já a teoria do finalismo aprofundado, que é a adotada pelo CDC, trata como destinatário final aquele que, após adquirir e/ou utilizar o produto ou serviço, é o vulnerável da relação, independente se o utiliza para auferir lucro próprio ou não, passando a proteger também os profissionais liberais e autônomos. (NEVES; TARTUCE, 2014)

O segundo elemento subjetivo é o fornecedor, conceituado no artigo 3º do CDC como sendo toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvam atividade econômica de circulação de produtos ou prestação de serviços no mercado de consumo de forma regular e com o objetivo de auferir lucro. Posteriormente, o CDC também conceitua os elementos objetivos como sendo os produtos e serviços oferecidos pelo fornecedor: o produto como qualquer bem móvel ou imóvel, material ou imaterial⁸, durável ou não durável⁹ adquirido de forma onerosa ou gratuita e os serviços como qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, incluindo as relações bancárias, financeiras, de crédito e securitárias, exceto as relações trabalhistas¹⁰ (BRASIL, 1990).

O Código de Defesa do Consumidor não apresentou expressamente uma definição de relação de consumo, contudo, utiliza-se todos os conceitos supracitados como alicerces essenciais para isso, no qual a formação da relação jurídica consumerista depende

⁵ Art. 2º, parágrafo único. Equipara-se ao consumidor a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo (BRASIL, 1990).

⁶ Art. 17. Para os efeitos desta Seção, equiparam-se aos consumidores todas as vítimas do evento (BRASIL, 1990).

⁷ Art. 29. Para os fins deste Capítulo e do seguinte, equiparam-se aos consumidores todas as pessoas determináveis ou não, expostas às práticas nele previstas (BRASIL, 1990).

⁸ Art. 3º, §1º. Produto é qualquer bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial (BRASIL, 1990).

⁹ Art. 26. O direito de reclamar pelos vícios aparentes ou de fácil constatação caduca em: I - trinta dias, tratando-se de fornecimento de serviço e de produtos não duráveis; II - noventa dias, tratando-se de fornecimento de serviço e de produtos duráveis (BRASIL, 1990).

¹⁰ Art. 3º, § 2º. Serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista (BRASIL, 1990).

demasiadamente, levando a sua falta a afastar o âmbito da aplicabilidade do CDC (PAIVA, 2014). A tutela do CDC não será somente aos negócios jurídicos derivados de relações contratuais, mas também de relações extracontratuais decorrentes de atos e fatos jurídicos, bastando, portanto, que esteja caracterizada a relação de consumo.

Contudo, dentro dessa sistemática, é importante ressaltar que essa relação possui caráter obrigacional, pois, quanto ao seu objeto, forçam sempre as partes a uma obrigação de dar¹¹ (produto) ou fazer¹² (serviço), vinculando, dessa forma, um regime jurídico específico de cada obrigação a ser utilizado caso a caso. No entanto, outras modalidades de obrigações podem também ser contempladas em um mesmo fato, como a obrigação quanto ao fim que se destinam tratar-se de uma obrigação de resultado¹³, direcionada aos casos de transporte, objeto desse artigo, onde a empresa de transporte só se desobrigará após deslocar a pessoa até o destino pactuado (CHAMONE, 2007). Onde a relação será do início ao fim regida pelos princípios e normas do direito do consumidor.

2. OS PRINCÍPIOS QUE PROTEGEM O CONSUMIDOR E SUAS IMPLICAÇÕES PARA O ORDENAMENTO JURÍDICO

Os princípios que regem o Código de Defesa do Consumidor foram traçados pela Política Nacional de Relações de Consumo¹⁴, que disciplina não só as relações entre particulares, mas também obriga o Estado a proteger o polo mais vulnerável por meio de mecanismos que buscam coibir práticas abusivas e garantir que estes produtos e serviços tenham maior qualidade para o destinatário final. Em uma interpretação sistêmica, é possível constatar que todos os princípios estão interligados, retornando sempre à ideia de proteção do Estado ao vulnerável. Para José Geraldo Brito Filomeno (2014), o referido diploma não é somente um corpo de normas, mas sim um elenco de princípios epistemológicos e

¹¹ Segundo Gonçalves (2016) a obrigação de dar consiste em transmitir a propriedade ou outro direito real ou até mesmo na simples entrega de uma coisa em posse, uso ou guarda.

¹² Segundo Gonçalves (2016) a obrigação de fazer consiste em serviço humano em geral, seja material ou imaterial, abrangendo a realização de obras e artefatos, ou a prestação de fatos que tenham utilidade.

¹³ Segundo Gonçalves (2016) a obrigação de resultado consiste em atingir o resultado aguardado independente do meio utilizado para isso, exonerando-se o prestador somente quando o resultado é alcançado.

¹⁴ Art. 4º A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios:... (BRASIL, 1990).

instrumentais que visam proteger o consumidor devido suas características que o colocam em posição de vulnerabilidade.

Como princípio base da relação consumerista, Bruno Miragem (2016) conceitua o princípio da vulnerabilidade como aquele que fundamenta a existência e aplicação do direito do consumidor. Para ele, a noção de vulnerabilidade está concatenada à fraqueza ou debilidade de um dos sujeitos da relação jurídica, em razão de suas condições e qualidades inerentes, uma vez que os consumidores não têm poder de direção na relação de consumo, estando expostos às praticas comerciais abusivas dos fornecedores no mercado. A doutrina e a jurisprudência vêm consolidando a existência de diversos tipos de vulnerabilidade: a vulnerabilidade técnica, a vulnerabilidade jurídica e vulnerabilidade fática.

Entende-se por vulnerabilidade técnica a hipótese na qual do consumidor não possui conhecimentos especiais sobre o produto ou serviço que adquire. Presume-se, portanto, que o fornecedor possui o conhecimento aprofundado sobre o produto ou serviço que oferece, pois é dele que se exige a *expertise*¹⁵ e o conhecimento acerca do objeto da relação de consumo. Já a vulnerabilidade jurídica se concretiza na hipótese da falta de conhecimentos jurídicos do consumidor acerca de seus direitos e deveres na relação consumerista. Porém, ressalta-se que este tipo de vulnerabilidade somente é utilizada em prol daqueles que desconhecem totalmente as normas, não sendo possível aplicar tal conceito as pessoas que tem formação técnica ou profissional suficientes que se presume possuir tais informações. Por fim, a vulnerabilidade fática é uma espécie ampla, que abrange diversas circunstâncias do reconhecimento da debilidade do consumidor, como exemplo, o fator econômico, idade, escolaridade, entre outros (MIRAGEM, 2016).

O direito à informação também ganha visibilidade nas relações consumeristas, uma vez que também é tratado como um de seus princípios. Pode-se relacionar a questão da informação à vulnerabilidade técnica, onde o consumidor não possui o conhecimento aprofundado sobre o produto ou serviço prestado pelo fornecedor e, por isso, a Política Nacional optou por destacar a importância da educação e da informação, quanto aos direitos e deveres de fornecedores e consumidores, em prol da melhoria no mercado de consumo. Na concepção de Maria Eugênia Reis Finkelstein e Fernando Sacco Neto, o princípio da Educação e da Informação:

...reflete o fato de serem a educação e a informação obrigações tanto do Estado, quanto da iniciativa privada e das organizações de defesa do consumidor, pois

¹⁵ Alto nível de conhecimento que reúne competência, experiência e criatividade de um especialista. (DICIONÁRIO MICHAELIS, 2017).

somente o consumidor bem informado e educado poderá propiciar o amadurecimento das relações de consumo, na medida em que o consumidor passa a ser mais exigente e consciente, exercendo, assim, a sua dignidade como pessoa humana (FINKELSTEIN; SACCO NETO, 2010, p.26).

Outro princípio fundamental que deve reger as relações de consumo é a boa-fé objetiva. Para Flávio Tartuce e Daniel Amorim (2014), a boa-fé objetiva traz a ideia de equilíbrio negocial e deve ser mantida em todos os momentos para a segurança do negócio jurídico. Tal princípio é fundamental em toda e qualquer relação contratual, sendo um ponto importante para a validade do contrato, no que se refere à manifestação de vontade. Não se destaca somente a boa-fé, como também a probidade. Esperam-se das partes lealdade, respeito, transparência, honestidade e razoabilidade nas relações contratuais. Assim, Carlos Roberto Gonçalves (2017) conceitua a boa-fé objetiva como uma norma de comportamento fundada na honestidade, retidão, lealdade, com o intuito de não omitir aos contraentes informações relevantes a respeito do objeto e do conteúdo do negócio.

Destaca-se também, o princípio da intervenção do Estado, que resulta do reconhecimento da indispensabilidade da atuação estatal nas relações de consumo como forma de garantir a equidade e a harmonização dos interesses. Tal princípio se apresenta pela função de determinadas instituições públicas, com o objetivo de implementar e efetivar o direito do vulnerável, caracterizando o dever fundamental disposto na Constituição (MIRAGEM, 2016). Em suma, a lei imputa ao Estado o dever de criar mecanismos para coibir práticas abusivas dos grandes fornecedores que dominam o mercado de consumo. Através de suas instituições, a ação governamental deve atuar de forma direta, por meio de incentivos às associações representativas, fazendo com que o objetivo seja sempre de zelar pela garantia dos produtos e serviços para que tenham os altos padrões de qualidade, durabilidade e desempenho.

Ao analisar os princípios, cabe ao intérprete entender a aplicação sistêmica do Código de Defesa do Consumidor e sua convergência com o ordenamento jurídico, ressaltando-se que este, por apresentar normas de ordem pública e interesse social, tem um status de grande importância, devendo prevalecer sobre outras normas, como por exemplo, o próprio Código Civil. Segundo Bruno Miragem (2016), tais preceitos outorgam a norma um caráter preferencial na sua aplicação, e por outro lado realizam o conteúdo do direito fundamental, impossibilitando as partes de derroga-la nas relações contratuais de consumo.

3. ***OVERBOOKING: PRÁTICA ABUSIVA?***

Conforme a conceituação da Confederação Nacional do Transporte (CNT), *overbooking* é:

A possibilidade de comercialização de assentos acima da capacidade estática da aeronave. Ela busca minimizar os efeitos negativos decorrentes dos cancelamentos e do *no-show* de passageiros sobre as receitas das companhias aéreas para otimizar o aproveitamento das aeronaves (CNT, 2015).

Essa estratégia surgiu na década de 1990, pois apenas cerca de 60% (sessenta por cento) dos assentos oferecidos pelas empresas de transporte, naquele período, não eram ocupados após a compra, segundo dados da própria Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC). Isso porque as pessoas deixavam de comparecer para o embarque reservado, chamados *no-show*, ou então cancelavam o embarque. Por essa razão, o *overbooking* passou a ser utilizado como forma de diminuir os prejuízos causados por essas práticas extremamente comuns, comercializando um número excedente de assentos para o voo, com uma espécie de estimativa realizada pelas empresas através dos *no-show* daquela linha específica (que ficava por volta dos 18% em voos domésticos e 12% em internacionais), ocorrendo algumas ocasiões em que se apresentavam mais passageiros do que a capacidade do avião permitia, ficando os excedentes impedidos de embarcar. (ROMERA, [20--])

Vere, juridicamente essa relação entre passageiro e empresa de transporte aéreo é abarcada pelo Código de Defesa do Consumidor em conjunto com o Código Civil, que conceitua o contrato de transporte em seu artigo 730¹⁶, visto que nem mesmo a Lei 7.565/1986, intitulada como Código Brasileiro de Aeronáutica (CBA) dispõe sobre o tema e a relação se encaixa perfeitamente nos elementos (subjetivos e objetivos) trazidos pelo CDC. Pode surgir também como dúvida a questão do cabimento da aplicação da Convenção de Varsóvia e Montreal,¹⁷ que também regula o transporte aéreo, só que em âmbito internacional. Este dispositivo foi recepcionado pelo ordenamento jurídico brasileiro, não obstante, também não previu tal situação específica.

No caso do *overbooking* trata-se apenas do transporte de pessoas firmado por um contrato, onde o deslocamento de pessoas deve ser o objeto desse contrato, ou seja, como explorado anteriormente, gera uma obrigação de resultado, só liberando a empresa de transporte aéreo após a pessoa chegar ao destino contratado de forma sã e salva, imprescindivelmente.

Esse contrato firmado é bilateral e oneroso, possuindo natureza jurídica de um contrato de adesão, no qual não há discussão sobre as cláusulas pactuadas, mas sim a prévia

¹⁶ Art. 730. Pelo contrato de transporte alguém se obriga, mediante retribuição, a transportar, de um lugar para outro, pessoas ou coisas.

¹⁷ Decreto nº 5.910/2006.

estipulação destas por uma parte, só sendo aderida pela outra de forma tácita¹⁸, diferente do tradicional. O Código Brasileiro de Aeronáutica (CBA) não se preocupou em estabelecer quais as cláusulas a serem trazidas a esse contrato de adesão entre a empresa de transporte aéreo e o passageiro, apenas estabeleceu obrigações que devem ser realizadas em forma de remuneração, ou seja, onerosamente, e estipulando algumas penalidades para o caso de atraso e interrupção da viagem por mais de quatro horas, além do reembolso pelo cancelamento. Dessa forma, as partes firmam esse contrato consensualmente visando obrigações recíprocas: o transportador em deslocar de forma incólume seu passageiro até o destino e o passageiro a pagar o valor estipulado e a seguir o regulamento da empresa e da autoridade competente.

Logo, é possível considerar o *overbooking* como uma quebra de contrato, visto que o fornecedor do serviço deixa de prestar aquilo que ficou obrigado após firmar um contrato com um consumidor. Por ser uma prática habitual dentro das empresas e esta não haver um entendimento pacífico consolidado no meio jurídico, quando utilizada a via judicial para solução do conflito, fica a critério do magistrado a forma como julgar e analisar essa relação, utilizando-se das normas do CDC e seus princípios por se tratar de uma relação consumerista, como já demonstrado anteriormente.

Para tanto, a ANAC, com o fim de pacificar o entendimento dos efeitos da prática do *overbooking*, emitiu a Nota técnica de nº 4:

Esta prática, utilizada pelas companhias aéreas, sob pretexto de defender seus interesses econômicos, tendo em vista prejuízos causados por reservas que nunca são confirmadas ("no-show" ou não comparecimento), **VIOLA** as garantias do Código de Defesa do Consumidor, plenamente aplicáveis às relações entre passageiros e companhia aérea (ANAC, 2007).

Portanto, além dessa conduta gerar revogação do contrato, é também considerada pela própria Agência Nacional da Aviação Civil (ANAC) uma prática abusiva das empresas para com seus passageiros.

Com o fim de regular esses abusos, a agência reguladora então publicou a Resolução nº 400, de 13 de Dezembro de 2016, que entrou em vigor em março de 2017, tratando sobre as condições gerais do transporte aéreo, incluindo o *overbooking* (ou preterição do embarque, como se referem na resolução), em seu artigo 20 e seguintes, no qual dispõem que o transportador deve manter o passageiro informado sobre a situação do voo, devendo ser

¹⁸ Segundo Gonçalves (2016) a manifestação tácita dá-se quando a lei não exigir que seja expressa, manifestada de forma escrita, sendo, portanto, deduzida de atos de razoável entendimento.

prestada por escrito, sempre que houver solicitação do passageiro¹⁹, além de oferecer ao consumidor, alternativas de acomodação, reembolso e execução do serviço em outra modalidade, em casos de preterição do embarque²⁰.

Cabe ressaltar, que sempre que houver um excesso de disponibilidade de assentos, o transportador deverá procurar voluntários para serem acomodados, mediante compensação negociada entre as partes, e neste caso, com a aceitação, não haverá a configuração da preterição do embarque. Além disso, segundo a disposição da resolução, o transportador poderá condicionar o pagamento das compensações à assinatura de um termo de recebimento e aceitação específico, como forma de se resguardar para eventuais reclamações perante o Poder Judiciário²¹ (ANAC, 2016).

Com isso, a ANAC buscou harmonizar os interesses das partes, suprimindo a falta de regulamentação específica, propondo medidas alternativas flexíveis e simples para evitar conflitos judiciais, com dispositivos que visam impedir futuras violações mais graves por parte do prestador de serviços. É interessante destacar que a empresa aérea fica obrigada ao pagamento de 250 DES²² em voos domésticos e 500 DES em voos internacionais como forma de indenização, sem prejuízo do disposto no artigo 21 da resolução. Tudo isso tem como objetivo amparar o consumidor, visto que anteriormente à resolução as empresas de transporte aéreo se utilizavam de disposições como o artigo 231²³ do CBA, o que fere os direitos do consumidor, por se tratar de um prazo excessivo para que providências pudessem ser tomadas pelo fornecedor de serviços, prejudicando o consumidor.

Essa concepção surgiu através das regulamentações da prática em outros países que, como os Estados Unidos da América e a União Europeia, entendem a prática do *overbooking* como legal e estipulam todas as regras a serem cumpridas pelas empresas de transporte aéreo. Essas regras vão desde a solicitação de voluntários para o não embarque, mediante compensação financeira, especificação de prioridade de passageiros, até o registro junto à

¹⁹ Art. 20, § 2º da Resolução nº 400 da ANAC. A informação sobre o motivo do atraso, do cancelamento, da interrupção do serviço e da preterição deverá ser prestada por escrito pelo transportador, sempre que solicitada pelo passageiro. (ANAC, 2016)

²⁰ Art. 21. O transportador deverá oferecer as alternativas de acomodação, reembolso e execução do serviço por outra modalidade de transporte, devendo a escolha ser do passageiro, nos seguintes casos: III - preterição de passageiro; (ANAC, 2016).

²¹ Art. 23 e os §§ 1º e 2º da Resolução nº 400/2016.

²² Segundo o Banco Central do Brasil, DES significa Direito Especial de Saque, um ativo de reserva internacional emitido pelo Fundo Monetário Internacional. O Direito Especial de Saque (DES) é composto por uma cesta de moedas que inclui o dólar, o euro, a libra e o iene. O DES pode complementar as reservas oficiais dos países-membros. Esses países também podem efetuar entre si trocas voluntárias de DES por moedas (BANCO CENTRAL DO BRASIL, 2017).

²³ Art. 231. Quando o transporte sofrer interrupção ou atraso em aeroporto de escala por período superior a 4 (quatro) horas, qualquer que seja o motivo, o passageiro poderá optar pelo endosso do bilhete de passagem ou pela imediata devolução do preço (BRASIL, 1986).

autoridade competente das regras tarifárias estipuladas pela empresa para essa compensação financeira e a informação de todos os direitos do passageiro no caso de *overbooking*, além da determinação dos casos em que a compensação não poderá ser realizada.

Na União Europeia, a prática é regulamentada pela CE nº 261²⁴, devendo os passageiros serem compensados financeiramente em casos de cancelamento ou *overbooking*. Quanto a sua aplicabilidade, ela se delimita ao espaço aéreo da UE, porém não é necessário que o cidadão seja europeu para reclamar seu direito, bastando que o voo tenha sua partida ou chegada dentro do território europeu. O valor da indenização está relacionado à distância e ao número de horas de atraso do voo, que podem variar entre 125€ e 600€ por passageiro. Todavia, primeiro as empresas aéreas devem procurar voluntários, oferecendo compensações ou benefícios para que o passageiro receba o reembolso, ou seja, reacomodado em outro voo. Ressalta-se que é difícil conseguir as indenizações aqui mencionadas, já que as empresas aéreas recorrem às circunstâncias extraordinárias para se escusar de culpa, fazendo com que os passageiros desistam de reclamar perante o poder judiciário europeu (AIRHELP, 2017).

Nos Estados Unidos a prática do *overbooking* também não é ilegal. Não obstante, existe um regulamento que oferta ao passageiro cerca de 200% a 400% do valor do bilhete de ida se chegar ao seu destino em casos de atraso e, como regra, as empresas devem providenciar um funcionário para informar seus clientes sobre seus direitos e deveres acerca dos incidentes ocorridos, auditar o plano anual e disponibilizar os resultados ao Departamento de Transporte dos Estados Unidos. Entretanto, na realidade, as empresas vêm oferecendo compensações “irresistíveis” aos passageiros, para que estes desistam voluntariamente da viagem, escusando-se então da responsabilidade (AIRHELP, 2017).

Dado o exposto, apesar de a prática se tratar de um abuso e violar direitos do consumidor, trazendo danos efetivos aos passageiros, conforme é possível notar pelas diversas jurisprudências sobre o tema, os tribunais superiores ainda não se posicionaram pacificamente sobre o tema, levando diversos dos casos ao judiciário que, posteriormente, decidirá sobre a responsabilidade das empresas caso a caso. A seguir será demonstrada como essa responsabilização é caracterizada devido às implicações com o Código de Defesa do Consumidor e os demais dispositivos relacionados ao tema.

²⁴ Regulamento (CE) nº 261-2004 do Parlamento Europeu e do Conselho de 11 de Fevereiro de 2004. Estabelece regras comuns para a indenização e a assistência aos passageiros dos transportes aéreos em caso de recusa de embarque e de cancelamento ou atraso considerável dos voos e que revoga o Regulamento (CEE) nº 295/91. Disponível em: < http://eur-lex.europa.eu/resource.html?uri=cellar:439cd3a7-fd3c-4da7-8bf4-b0f60600c1d6.0010.02/DOC_1&format=PDF> Acesso em: 05 abr. 2017.

4. A RESPONSABILIDADE CIVIL NO CONTRATO DE TRANSPORTE AÉREO E A COMPROVAÇÃO DO DANO MATERIAL E MORAL

Partindo de uma análise na esfera cível, como já exposto anteriormente, a empresa aérea e o passageiro celebram um contrato de transporte, cuja obrigação é de resultado. Nesta classificação, o prestador de serviço se compromete em atingir o fim pelo qual se destina, caso contrário, torna-se inadimplente (CHACON, 2013). No momento em que há descumprimento da obrigação celebrada por meio de um contrato, o devedor fica sujeito às sanções da responsabilidade civil para a reparação de eventuais perdas e danos.

A disposição legal sobre contratos de transporte trata como responsabilidade civil objetiva, os danos decorrentes da atividade de risco oferecida pelo transportador, onde este só se exime da responsabilidade nos casos de força maior, conforme artigo 14 do CDC e 734 do CC²⁵. Destaca-se a importância da sobreposição do diploma civilista, pois em alguns casos previstos na Convenção de Varsóvia, a responsabilidade civil do transportador é subjetiva²⁶, o que faria o passageiro ser prejudicado na relação de consumo.

Neste diapasão, apresenta-se na doutrina uma divergência acerca de um aparente conflito de aplicação das normas. De forma ordinária, o contrato de transporte é disciplinado pelo Código Civil que traz suas disposições gerais. O próprio Código faz a reserva da aplicação de outras normas no artigo 732²⁷, onde Carlos Roberto Gonçalves comenta:

O dispositivo em apreço procura compatibilizar as normas deste capítulo com a legislação especial referente a transportes, vindo a repercutir principalmente no transporte aéreo, que é o objeto de tratados internacionais ratificados pelo Brasil. Continuam sendo aplicáveis a essa modalidade de transporte, no que não contrariam o Código Civil, o Código Brasileiro de Aeronáutica, a Convenção de Varsóvia e o Código de Defesa do Consumidor (2017, p. 482).

²⁵ Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

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.

²⁶ Artigo 21 da Convenção de Montreal dispõe sobre a Indenização em Caso de Morte ou Lesões dos Passageiros 1. O transportador não poderá excluir nem limitar sua responsabilidade, com relação aos danos previstos no número 1 do Artigo 17, que não exceda de 100.000 Direitos Especiais de Saque por passageiro. 2. O transportador não será responsável pelos danos previstos no número 1 do Artigo 17, na medida em que exceda de 100.000 Direitos Especiais de Saque por passageiro, se prova que: a) o dano não se deveu a negligência ou a outra ação ou omissão do transportador ou de seus prepostos; ou b) o dano se deveu unicamente a negligência ou a outra ação ou omissão indevida de um terceiro. Posteriormente, a Convenção de Varsóvia foi alterada pela Convenção de Montreal, que adotou a responsabilidade objetiva do transportador.

²⁷ Art. 732. Aos contratos de transporte, em geral, são aplicáveis, quando couber, desde que não contrariem as disposições deste Código, os preceitos constantes da legislação especial e de tratados e convenções internacionais.

Em linhas gerais, o aparente conflito foi resolvido pelo Ministério da Justiça, por meio de uma nota técnica²⁸ após uma análise pontual da legislação vigente, bem como pela jurisprudência dos Tribunais Superiores que, em diversas vezes, aplicaram o Código de Defesa do Consumidor junto ao Código Civil aos casos em que está presente o *overbooking*, optando pela aplicação da legislação interna à internacional. Tal fato decorre da previsão da responsabilidade subjetiva pela Convenção de Varsóvia e da indenização tarifada pelas Convenções de Varsóvia e Montreal e, também, o Código Brasileiro de Aeronáutica que fixa valores indenizatórios por danos sofridos pelos passageiros, o que vai contra as disposições do Código Civil²⁹ e do Código de Defesa do Consumidor, que adotam o princípio da reparação integral do dano. A indenização tarifada impõe limites aos valores indenizatórios, não atingindo em muitos casos, sua finalidade. Logo, as normas que previram este tipo de indenização acabam contrariando o disposto na Constituição Federal de 1988, que não estabelece limites para a indenização. Portanto, com o advento da nova *Lex Mater* tais dispositivos perderam sua eficácia e, posteriormente, tiveram sua inutilização reafirmada pelo Código de Defesa do Consumidor e pelo Código Civil de 2002 (GONÇALVES, 2016).

Em maio de 2017, o Supremo Tribunal Federal decidiu sobre a antinomia entre o CDC e a Convenção de Varsóvia nos casos de extravio de bagagem, especificadamente na fixação do *quantum* indenizatório tarifado, e também no que diz respeito ao prazo prescricional para fins de ajuizamento de ação de responsabilidade civil por atraso em voo internacional. Por maioria, a Colenda Corte decidiu pela aplicabilidade do tratado internacional em relação ao diploma consumerista. A decisão foi baseada no artigo 178³⁰ da Constituição Federal de 1988, que permite a aplicação do dispositivo internacional como norma prevalecente, ao passo que as duas normas têm a mesma posição hierárquica. O conflito é resolvido pela aplicação do a § 2º do art. 2º³¹ do Decreto-Lei nº 4657/1942, a Lei de Introdução às Normas de Direito Brasileiro, pois as regras não possuem o mesmo âmbito de validade, já que uma é geral e a outra específica. O Pretório Excelso destacou que os aludidos acordos internacionais possuem

²⁸ Nota técnica nº 5 de 20 de agosto de 2012. Esta nota faz uma análise sobre o conflito aparente de normas que versam sobre o transporte aéreo, baseada no entendimento do Supremo Tribunal Federal e do Superior Tribunal de Justiça.

²⁹ O Código Civil dispõe no art. 944: “A indenização mede-se pela extensão do dano”, observa-se que a deve ser comprovada a extensão do dano para a fixação do quantum indenizatório, e, portanto, não deve ser pré-estabelecido pela legislação.

³⁰ Art. 178. A lei disporá sobre a ordenação dos transportes aéreo, aquático e terrestre, devendo, quanto à ordenação do transporte internacional, observar os acordos firmados pela União, atendido o princípio da reciprocidade (BRASIL, 1988).

³¹ Art. 2º Não se destinando à vigência temporária, a lei terá vigor até que outra a modifique ou revogue. [...] § 2º A lei nova, que estabeleça disposições gerais ou especiais a par das já existentes, não revoga nem modifica a lei anterior (BRASIL, 1942).

aplicabilidade somente nos contratos de transporte aéreo internacional de pessoas, bagagens ou carga, sendo excluídos os contratos nacionais. Esclareceu-se também, que a limitação da indenização é referente aos danos materiais e não se estendem aos danos morais (BRASIL, 2017).

Até então, nos casos de *overbooking*, é pacífico na jurisprudência a aplicação do Código de Defesa do Consumidor, por ser claro tratar-se de um incidente na relação de consumo. A utilização da norma torna-se imprescindível para a solução do caso concreto, pois apresenta preceitos de ordem pública e interesse social, bem como pela vulnerabilidade do consumidor perante o poderio técnico e econômico das empresas aéreas.

A perda de um voo ocasionado pela prática do *overbooking* pode gerar gastos que não eram previstos ao passageiro, como em alimentação, hospedagem ou até mesmo na compra de outra passagem para seu destino, onde muitas vezes, a empresa aérea não se compromete em cumprir as obrigações impostas pelas resoluções da ANAC e o próprio passageiro acaba arcando com os gastos que a empresa lhe ocasionou, tendo prejuízos patrimoniais que devem ser reparados integralmente pela transportadora, a título de danos materiais como se analisa em diversos julgados³², além dos danos morais.

Outro ponto que se pacificou no entendimento da jurisprudência, é a configuração do dano moral nas ações contra empresas aéreas em que se alegam a prática do *overbooking*. Em alguns julgados³³ afirmam que a prática pode configurar o dano moral *in re ipsa*³⁴, ultrapassando o “mero dissabor”, pois o fato de ter o embarque preterido ou até mesmo a incerteza de chegada ao destino pode acarretar ao consumidor diversos prejuízos materiais e morais, como a perda de um compromisso profissional ou mesmo um momento de lazer que já estava previamente agendado, ultrapassando indubitavelmente o mero aborrecimento. As análises dos julgados mostram a primazia da razoabilidade na fixação dos valores indenizatórios correspondentes ao dano moral. Neste sentido, Rizzato Nunes pontua em um de seus julgados: “Veja-se que o *overbooking* é quase um estelionato, pois é a venda do mesmo assento para mais de uma pessoa, algo absurdo que deve ser coibido. A sua simples

³² Neste sentido, apresenta-se a jurisprudência do TJ/SP que vem decidindo neste sentido, como por exemplo, os recursos de Apelação nº 1045567-43.2014.8.26.0100, Relator: Jonize Sacchi de Oliveira, j. 31/03/2017; Apelação nº 4019286-79.2013.8.26.0602, Relator: Itamar Gaino, j. 23/03/2017; Apelação nº 0124696-85.2012.8.26.0100, Relator: Tasso Duarte de Melo, j. 20/03/2017.

³³ Neste sentido, a jurisprudência do TJ/SP: Apelação nº 4000982-05.2013.8.26.0223, Relator: Roque Antonio Mesquita de Oliveira, j. 11/02/2015; Apelação nº 1003037-89.2013.8.26.0704, Relator: Gilson Delgado Miranda, j. 28/11/2016; Apelação nº 1090271-10.2015.8.26.0100, Relator: Silvia Maria Facchina Esposito Martinez, j. 30/03/2017.

³⁴ Dano moral *in re ipsa* é aquele que decorre do próprio fato, dispensando prova em concreto, pois se passa no interior da personalidade, tendo presunção absoluta (GONÇALVES, 2016).

ocorrência tem que gerar punição e esta se faz pela fixação de uma indenização” (Apelação nº: 0184323-88.2010.8.26.0100, Relator Rizzato Nunes, j.29/06/2011).

Por meio da Resolução da ANAC³⁵, conforme já citado anteriormente, a empresa aérea deverá pagar, nos casos de preterição do embarque, uma compensação em DES, entretanto, importante ressaltar que essa compensação não prejudica qualquer assistência material, reacomodação, reembolso etc. Tal resolução se assemelha ao direito comparado nas legislações dos Estados Unidos da América e da União Europeia em termos de compensação imediata da falha na prestação de serviço. Porém, nestes países, o *overbooking* é uma prática regulamentada e a aceitação de uma compensação pode excluir o dever de reparar o dano pela transportadora.

Para Chacon (2017), o recebimento da compensação não anula o direito de reparação integral, podendo ser considerada como forma de abatimento na fixação do *quantum* indenizatório do dano moral, que de alguma forma teve o escopo de compensar o sofrimento, ao menos em parte. Acrescenta ainda que a aceitação de tais valores não caracteriza renúncia de direitos, salvo se o consumidor assine um termo de quitação geral de valores, tendo a ciência de que está renunciando aos demais valores que lhe são devidos.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

As relações entre a empresa de transporte aéreo e seus passageiros, por mais que sejam relações regidas pelo Código de Defesa do Consumidor e pelo Código Civil, carecem de consonância, visto que existe um aparente conflito de normas, pois nenhuma delas prevê a conduta da preterição do embarque. O CDC dispõe de cláusulas gerais e princípios norteadores que são aplicados a esses casos, entretanto, estes não bastam somente, pois não há como suprir algo de forma justa e equânime se nem mesmo há concordância sobre a legalidade ou não de tal prática.

Essa falta de especificação implica diretamente na aplicação de sanções para as empresas que, se utilizando de uma prática abusiva como o *overbooking*, só primam pelo objetivo de auferir lucro e não possuem prejuízo, não pensando nos destinatários finais desses serviços, logo, acarretando em conflitos que necessariamente acabam por entrar na esfera judicial para serem resolvidos, o que mais uma vez poderá vir a ser prejudicial, visto que o

³⁵ Resolução da ANAC nº 400/2016.

magistrado poderá se utilizar de qualquer dos dispositivos jurídicos para firmar seu convencimento.

Contudo, o poderio econômico de uma empresa de transporte aéreo *versus* a vulnerabilidade de um passageiro acaba por interferir que futuras regulamentações sejam realizadas sobre o tema, caracterizando a importância da incidência do CDC nessas relações, tanto no início, quando o contrato de adesão é firmando, quanto durante sua execução e no fim, com sua extinção. É por essa razão que a preterição do embarque por conduta advinda do fornecedor gera a quebra do contrato e, até então, conforme o entendimento firmado pela jurisprudência demonstrada acima, fica ele subordinado a pagar uma indenização, que poderá incluir não só os danos materiais causados, mas também os danos morais.

Para isso, a ANAC, com sua recente resolução de nº 400, de forma simplificada interferiu em como as consequências do *overbooking* devem ser enxergadas e as ajustou de forma que às empresas que viessem a ter problemas com a prática pudessem lidar de forma ágil e prática com a situação. Essa resolução estipulou regras de compensação financeira que, dependendo do entendimento e interpretação utilizada, poderia escusar a responsabilidade da empresa de transporte, caso o passageiro viesse a assinar termo de aceitação específico para que então essa compensação fosse realizada. Como ficariam então as vítimas de *overbooking* que não aceitassem assinar, mas que precisariam embarcar no voo devido a urgências? Por se tratar de uma resolução muito recente, não há grandes discussões nos tribunais sobre essas regras, gerando ainda uma insegurança quanto à aplicabilidade justa de tais disposições. De certa forma, a intenção da agência reguladora foi trazer uma regulamentação para a atuação das empresas, com base no direito comparado de países como Estados Unidos da América e blocos econômicos como da União Europeia que entendem a prática como algo legal e que, portanto, possui em sua legislação um regulamento específico. Entretanto, a prática já foi entendida como abusiva na nota técnica de nº 4 e utilizar-se de dispositivos internacionais que contrariam o CDC, de caráter cogente e suprallegal, também já foi algo afastado pelos próprios Tribunais. Por outro lado, o STF decidiu recentemente pela aplicação dos tratados em contratos internacionais, o que contrariou o entendimento já consolidado dos demais tribunais.

Não obstante, são diversos os julgados que auferem a responsabilidade civil das empresas pelos danos causados aos consumidores dos serviços prestados e a falta de padronização do entendimento do judiciário, que muitas vezes acaba impondo indenizações milionárias todos os anos para as empresas, nos leva a pensar que, por mais que não sejam todas as pessoas que já sofreram com o *overbooking* a entrarem com processos, os prejuízos

causados com o *no-show* ou os cancelamentos poderiam ser menor do que os prejuízos agora causados com a prática do *overbooking*.

Em suma, é possível verificar que faz parte da atividade econômica do fornecedor o dever arcar com os prejuízos dessa sua atividade e este deve respeitar os direitos e princípios fundamentais, principalmente, por se tratar de uma cláusula pétrea disposta pela própria Constituição Federal de 1988, qual seja: a defesa do consumidor. Tendo em vista os aspectos observados, o *overbooking* deveria ser coibido pelos órgãos responsáveis, visto que este fere preceitos importantíssimos do ordenamento jurídico brasileiro.

Contudo, de forma inovadora e atualizada, em compasso com a legislação atual deve-se trazer harmonização dos interesses envolvidos, não deixando que o poder econômico de grande influência das empresas prevaleça sobre o interesse público, utilizando-se de mecanismos transparentes como forma de contribuir com o desenvolvimento e o aprimoramento de normas de transporte aéreo.

REFERÊNCIAS

AGÊNCIA NACIONAL DA AVIAÇÃO CIVIL. Resolução nº 400: **Dispõe sobre as condições gerais de transporte aéreo**, 13 de dez de 2016. Disponível em: <http://www.anac.gov.br/assuntos/legislacao/legislacao-1/resolucoes/resolucoes-2016/resolucao-no-400-13-12-2016/@@display-file/arquivo_norma/RA2016-0400.pdf> Acesso em: 30 mar. 2017.

_____. Nota técnica Nº 04. Assunto: **Consulta Pública sobre Overbooking**. Disponível em: <<http://www2.anac.gov.br/arquivos/pdf/notatecnica04.pdf>> Acesso em 10 mar. 2017.

AIRHELP. **Os seus direitos**. 2017. Disponível em:< <https://www.airhelp.com/pt/conheca-os-seus-direitos>> Acesso em: 05 abr. 2017

BRASIL. Banco Central do Brasil. **Glossário: Direito Especial de Saque**. 2017. Disponível em: <<https://www.bcb.gov.br/glossario.asp?Definicao=1488&idioma=P&idpai=GLOSSARIO>> Acesso em: 04 abr.2017.

_____. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicaocompilado.htm> Acesso em: 15 mar. 2017.

_____. Código de Defesa do Consumidor. Lei 8.078 de 11 de setembro de 1990. **Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8078compilado.htm> Acesso em: 15 mar. 2017.

_____. Código Civil. Lei 10.406 de 10 de janeiro de 2002. **Institui o Código Civil**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/L10406compilada.htm> Acesso em: 15 mar. 2017.

_____. Código Brasileiro de Aeronáutica. Lei 7.565 de 19 de dezembro de 1986. **Dispõe sobre o Código Brasileiro de Aeronáutica.** Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L7565compilado.htm > Acesso em: 15 mar. 2017.

_____. Decreto nº 5910, de 27 de setembro de 2006. **Promulga a Convenção para a Unificação de Certas Regras Relativas ao Transporte Aéreo Internacional, celebrada em Montreal**, 28 maio 1999. Disponível em: < http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2006/decreto/d5910.htm> Acesso em 05 abri. 2017.

_____. Decreto-Lei nº 4.657, de 04 de setembro de 1942. **Lei de Introdução às normas do Direito Brasileiro.** Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto-lei/Del4657compilado.htm>. Acesso em: 26 set. 2017.

_____. Ministério da Justiça. Nota Técnica nº 05. **Análise sobre o conflito aparente de normas que versam sobre o transporte aéreo.** 20 agosto 2012. Disponível em: < <https://www.justica.gov.br/seus-direitos/consumidor/notas-tecnicas/anexos/nt-005-2012.pdf>> Acesso em: 08 abri. 2017.

_____. Ministério do Turismo. **Sondagem do Consumidor:** intenção de viagem. Ano X. Nº 74, Fevereiro 2017. Disponível em: < <http://www.dadosefatos.turismo.gov.br/sondagens-conjunturais/sondagem-do-consumidor-inten%C3%A7%C3%A3o-de-viagem.html> > Acesso em: 08 abri. 2017.

_____. Supremo Tribunal Federal. **Informativo por temas nº 69.** Maio de 2017. Compilação dos Informativos nos 863 a 867. Disponível em: <<http://www.stf.jus.br/arquivo/cms/publicacaoInformativoTema/anexo/Informativomensalmaio2017.pdf>>. Acesso em: 26 set. 2017.

CHACON, Luis Fernando Rabelo. **Obrigações:** direito civil. São Paulo: Ideias & Letras, 2013.

_____. **Resolução da ANAC 400/2016 e Overbooking.** [Mensagem pessoal]. Mensagem recebida por <luisaclaudiafsantos@hotmail.com> em: 05 abri, 2017.

CONFEDERAÇÃO NACIONAL DO TRANSPORTE. **Transporte e Economia: Transporte Aéreo de Passageiros.** Brasília, 2015. Disponível em: <<http://www.cnt.org.br/Estudo/estudo-transporte-economia-transporte-aereo-passageiros-cnt>> Acesso em: 8 abr. 2017.

DICIONÁRIO MICHELIS. Disponível em: < <http://michaelis.uol.com.br/busca?r=0&f=0&t=0&palavra=expertise> > Acesso em: 30 mar. 2017.

DIREITO NET. Dicionário Jurídico: Sinalagmático. 8 de março de 2017. Disponível em: < <http://www.direitonet.com.br/dicionario/exibir/1037/Sinalagmatico>>

CHAMONE, Marcelo Azevedo. **A relação jurídica de consumo: conceito e interpretação.** 10 set. 2007. Disponível em: <<http://egov.ufsc.br/portal/sites/default/files/anexos/24772-24774-1-PB.pdf>> Acesso em: 8 de abr. 2017

FINKELSTEIN, Maria Eugênia Reis; SACCO NETO, Fernando. **Manual de Direito do Consumidor.** Rio de Janeiro: Elsevier, 2010.

FILOMENO, José Geraldo Brito. **Manual de Direitos do Consumidor.** 12 ed. São Paulo: Atlas, 2014.

GONÇALVES, Carlos Roberto. **Direito Civil Brasileiro**, vol. 1. Parte Geral. 14 .ed. São Paulo: Saraiva, 2016.

_____. **Direito Civil Brasileiro**, vol. 2. Teoria Geral das Obrigações. 13.ed. São Paulo: Saraiva, 2016.

_____. **Direito Civil Brasileiro**, vol. 3. Contratos e Atos Unilaterais. 14. ed. São Paulo: São Paulo: Saraiva, 2017.

_____. **Direito Civil Brasileiro**, vol. 4. Responsabilidade Civil. 11. ed. São Paulo: São Paulo: Saraiva, 2016.

INTRODUÇÃO ao estudo do Direito do Consumidor. Disponível em:

<http://notasdeaula.org/dir8/direito_consumidor_02-08-11.html> Acesso em: 08 abr. 2017.

MIRAGEM, Bruno. **Curso de Direito do Consumidor**. 6. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016.

NEVES, Daniel Amorim Assumpção; TARTUCE, Flávio. **Manual de Direito do Consumidor**. 3.ed. Rio de Janeiro: Forense; São Paulo: MÉTODO, 2014.

PAIVA, Clarissa Teixeira. **O que caracteriza uma relação de consumo: conceito e elementos**. Conteúdo Jurídico, Brasília-DF: 29 nov. 2014. Disponível em:

<<http://www.conteudojuridico.com.br/?artigos&ver=2.51055&seo=1>>. Acesso em: 8 abr. 2017.

ROMERA, Alex Castaldi. **Exposição de motivos da proposta de resolução que estabelece as regras de compensação aos passageiros vítimas da situação de “overbooking”**. [20--] Disponível em:

<http://www2.anac.gov.br/arquivos/pdf/ConsultaPublica_motivos230507.pdf> Acesso em: 8 abr. 2017.

SÃO PAULO. Tribunal de Justiça. Apelação nº 0184323-88, da 23ª Câmara de Direito Privado. Apelante: Stella Katri Heymann. Apelado: Ibéria Líneas Aéreas de Espana S/A. Relator: Rizzato Nunes. São Paulo, 29 de junho de 2011. Disponível em: <http://www.migalhas.com.br/arquivo_artigo/art20110803-04.pdf> Acesso em: 30 mar. 2017.

_____. Tribunal de Justiça. Apelação nº 1003037-89, da 24ª Câmara Extraordinária Cível. Apelante: Aeroméxico Aerovias de México S/A. Apelado: Giampaolo Pagni. Relator: Gilson Delgado Miranda. São Paulo, 28 de novembro de 2016. Disponível em: <<https://esaj.tjsp.jus.br/cjsg/getArquivo.do?cdAcordao=10009371&cdForo=0>> Acesso em 30 mar. 2017.

_____. Tribunal de Justiça. Apelação nº 0124696-85, da 12ª Câmara de Direito Privado. Apelante: Aerolíneas Argentinas S/A . Apelados: Cecília Maria Godoy Useche; Pedro Reinaldo Useche Malpica e Leon Useche. Relator: Tasso Duarte de Melo. São Paulo, 20 de março de 2017. Disponível em: <<https://esaj.tjsp.jus.br/cjsg/getArquivo.do?cdAcordao=10265984&cdForo=0>> Acesso em: 30 mar. 2017.

_____. Tribunal de Justiça. Apelação nº 4019286-79, da 21ª Câmara de Direito Privado. Apelante: Aerovias del Continente Americano S.A. Avianca. Apelados: Anderson de Almeida; Gabriela Bastos Machado de Almeida e Guilherme Henrique Machado de Almeida. Relator: Itamar Gaino. São Paulo, 23 de março de 2017. Disponível em: <<https://esaj.tjsp.jus.br/cjsg/getArquivo.do?cdAcordao=10281912&cdForo=0>> Acesso em: 30 mar. 2017.

_____. Tribunal de Justiça. Apelação nº1090271-10, da 24ª Câmara de Direito Privado. Apelante/Apelado: Aerovias de México S/A De C. V. Aeroméxico Apelados/Apelantes: Dayana Jorge Naim Elias e Tayane Cisneros. Relator: Silvia Maria Facchina Espósito Martinez. São Paulo, 30 de março de 2017. Disponível em: < <https://esaj.tjsp.jus.br/cjsg/getArquivo.do?cdAcordao=10310699&cdForo=0> > Acesso em: 31 mar. 2017.

_____. Tribunal de Justiça. Apelação nº 1045567-43, da 24ª Câmara de Direito Privado. Apelante: Lan Latam Airlines Group S/A. Apelados: Thaís Pellegrino Avanzi Cascaldi e Luis de Carvalho Cascaldi. Relator: Jonize Sacchi de Oliveira. São Paulo, 31 de março de 2017. Disponível em: < <https://esaj.tjsp.jus.br/cjsg/getArquivo.do?cdAcordao=10310915&cdForo=0&v1Captcha=yxzyt> > Acesso em: 31 mar. 2017.

_____. Tribunal de Justiça. Apelação nº 4000982-05, da 18ª Câmara de Direito Privado. Apelantes: Oceanir Linhas Aéreas LTDA e B2W Viagens e Turismo Ltda - Submarino. Apelado: Wilsal Ali Khalil. Relator: Roque Antonio Mesquita de Oliveira. São Paulo, 11 de fevereiro de 2015. Disponível em: < <https://esaj.tjsp.jus.br/cjsg/getArquivo.do?cdAcordao=8211237&cdForo=0> > Acesso em: 18 mar. 2017.

UNIÃO EUROPEIA. Parlamento e Conselho Europeu. Regulamento Nº 261/2004. **Estabelece regras comuns para a indenização e a assistência aos passageiros dos transportes aéreos em caso de recusa de embarque e de cancelamento ou atraso considerável dos voos e que revoga o Regulamento (CEE) nº 295/91.** Disponível em: < http://eur-lex.europa.eu/resource.html?uri=cellar:439cd3a7-fd3c-4da7-8bf4-b0f60600c1d6.0010.02/DOC_1&format=PDF > Acesso em: 05 abr. 2017.