

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	13
1. O contrato de transporte de pessoas no Código Civil brasileiro	17
2. Regime jurídico plural do transporte.....	18
3. Transporte cumulativo e divisão de responsabilidades	19
4. Responsabilidade do transportador no transporte de pessoas no Código Civil.....	20
5. Deveres do transportador e do passageiro.....	21
6. Direito de desistência e limitação de multas	22
7. Interrupção da viagem e dever de assistência	23
8. Importância dessas regras para o transporte aéreo	23
9. Aplicação do código de defesa do consumidor às relações entre passageiro e transportadores aéreos.....	24
9.1. A matriz constitucional da proteção do consumidor	24
9.2. O Código de Defesa do Consumidor como microsistema jurídico – Estrutura normativa e natureza multidisciplinar	25
9.3. Normas de ordem pública e interesse social – A indisponibilidade da proteção ao consumidor.....	27
10. A vulnerabilidade do consumidor como fundamento estruturante do direito do consumidor	28
11. A especial vulnerabilidade carencial do consumidor no transporte aéreo	28

12.	O diálogo das fontes	30
13.	Elementos da relação de consumo.....	35
14.	Responsabilidade civil do transportador aéreo à luz do código de Defesa do Consumidor.....	37
15.	Responsabilidade civil das companhias aéreas e o princípio da reparação integral de danos.....	40
16.	Excludentes de responsabilidade do fornecedor	41
16.1.	Culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro	41
16.2.	Caso fortuito e força maior – fortuito interno x fortuito externo.....	43
16.2.1.	Jurisprudência selecionada – Fortuito interno e externo.....	46
17.	Transporte aéreo e direito ao tempo	52
17.1.	Jurisprudência selecionada envolvendo Teoria do Desvio Produtivo.....	61
18.	Tese da adequação inflacionária do dano moral	64
19.	A disciplina da publicidade no direito do consumidor.....	67
19.1.	Publicidade e formação do vínculo contratual.....	67
20.	Práticas comerciais abusivas.....	68
20.1.	O caráter exemplificativo das práticas abusivas	68
20.2.	Cancelamento do trecho de retorno em razão de no-show: prática abusiva no transporte aéreo	69
20.3.	Cobrança pela marcação de assentos no transporte aéreo	76
21.	Direitos do passageiro previstos na Resolução ANAC nº 400/2016.....	81
21.1.	Antes da viagem: oferta, compra e informações essenciais	82
21.1.1.	Oferta do serviço e transparência de preços.....	82
21.1.2.	Comprovante de passagem aérea e correção de nome	83
21.1.3.	Alteração e resilição do contrato pelo passageiro: o direito de arrependimento	83

21.2.	Durante a viagem: alterações, atrasos, cancelamentos e assistência.....	84
21.2.1.	Alterações Contratuais por Parte do Transportador.....	84
21.2.2.	Atraso, cancelamento, interrupção do serviço e preterição (<i>overbooking</i>).....	85
21.2.3.	Assistência material	86
21.2.4.	Reacomodação e reembolso.....	87
21.3.	Bagagem: direitos e responsabilidades	90
21.3.1.	Bagagem despachada e de mão	90
21.3.2.	Extravio, dano ou violação de bagagem	91
21.4.	Canais de Atendimento e Disposições Finais	92
21.4.1.	Canais de Atendimento ao Passageiro.....	92
21.5.	Disposições Finais e Recomendações.....	93
22.	Direitos do passageiro previstos na Resolução ANAC nº 280/2013.....	94
22.1.	Disposições Gerais	94
22.1.1.	Abrangência e objetivo da Resolução 280/2013 da ANAC	94
22.1.2.	Quem é considerado PNAE?	95
22.2.	Direitos Fundamentais do PNAE.....	96
22.3.	Procedimentos Prévios à Viagem.....	97
22.3.1.	Informações e Prazos para Solicitação de Assistência	97
22.3.2.	Formulário de Informações Médicas (ME-DIF) e documentos médicos.....	98
22.4.	Recusa de prestação de serviço.....	98
22.5.	Assistência durante a viagem.....	99
22.5.1.	Atividades abrangidas pela assistência	99
22.5.2.	Prioridade e procedimentos de embarque/desembarque.....	100
22.6.	Ajudas técnicas, equipamentos médicos e acompanhantes	101

22.6.1.	Transporte de ajudas técnicas e equipamentos médicos	101
22.6.2.	Acompanhante do PNAE.....	102
22.6.3.	Cão-Guia	103
22.6.4.	Designação de assentos e mecanismos de contenção	103
22.7.	Disposições finais e recomendações	105
22.7.1.	Treinamento, controle de qualidade e informações ao público.....	105
23.	Preterição de passageiro	106
23.1.	Jurisprudência selecionada envolvendo preterição de passageiro	108
24.	Extravio, avaria e violação de bagagem no transporte aéreo.....	112
24.1.	A bagagem como elemento acessório do contrato de transporte.....	112
24.2.	Disciplina normativa na Resolução nº 400 da ANAC	113
24.3.	Declaração especial de valor da bagagem.....	113
24.4.	Extravio e danos a bagagem	113
24.4.1.	Procedimento em caso de extravio	113
24.4.2.	Avaria e violação da bagagem	114
24.4.3.	Ressarcimento de despesas emergenciais	114
24.5.	Itens frágeis transportados na bagagem despachada	114
24.6.	Limites indenizatórios no transporte aéreo internacional	116
24.7.	Conflito normativo entre tratados internacionais e o Código de Defesa do Consumidor.....	117
24.8.	Responsabilidade civil do transportador	119
24.8.1.	Inversão do ônus da prova.....	120
24.8.2.	Teoria da redução do módulo da prova	120
24.8.3.	Danos morais decorrentes do extravio de bagagem	121

24.8.4.	Situações agravadas: hipervulnerabilidade do passageiro.....	122
24.9.	Violação de bagagem e subtração de itens	122
24.10.	Síntese do regime jurídico aplicável.....	123
24.11.	Jurisprudência selecionada envolvendo extravio, danos e violação de bagagem.....	123
25.	Atrasos e cancelamentos de voo.....	132
25.1.	Alterações unilaterais no contrato de transporte aéreo	132
25.2.	Direitos do passageiro em caso de atraso ou cancelamento	133
25.2.1.	Assistência material e responsabilidade civil	134
25.2.	Causas de atrasos e cancelamentos de voos	135
25.3.	Mudança de entendimento do STJ sobre dano moral em atraso de voo	136
25.4.	Situações em que o dano moral costuma ser reconhecido.....	138
25.4.1.	Perda de conexão e inadequação da assistência material	139
25.4.2.	Situações envolvendo consumidores hipervulneráveis.....	139
25.5.	Jurisprudência selecionada envolvendo atraso e cancelamento de voo.....	140
26.	A Transporte de animais no transporte aéreo de passageiros.....	150
26.1.	Regulação jurídica do transporte de animais	150
26.2.	Modalidades de transporte de animais em aeronaves.....	151
26.3.	Transporte de animais na cabine	151
26.4.	Transporte de animais no compartimento de carga.....	151
26.5.	Animais de assistência emocional.....	152
26.5.1.	Jurisprudência sobre animais de assistência emocional	152

26.6.	Responsabilidade civil pela recusa indevida de embarque do animal	154
26.7.	Morte de animal durante o transporte aéreo	154
26.8.	Indenizações decorrentes da morte de animal.....	155
26.9.	Jurisprudência selecionada envolvendo o transporte de animais.....	156