

PROTEÇÃO DOS DIREITOS DOS CONSUMIDORES DE TRANSPORTE AÉREO DURANTE A PANDEMIA

PROTECTION OF AIR TRANSPORT CONSUMERS' RIGHTS DURING THE PANDEMIC

Yury Coelho Miranda¹

Ana Karoline Silva Lima²

Herculano Marques Miranda de Araújo Bittencourt³

Vitória de Almeida Gomes⁴

Resumo: Desde o final do ano de 2019, a Covid-19, nome da doença causada pelo SARS-Cov-2, vem sendo tratada como surto na China e rapidamente se espalhou por outros países da Ásia e do mundo e com isso diversos setores foram afetados não só pelas várias mortes e infectados, mas também com medidas preventivas a fim da não disseminação do vírus. Um desses setores foi o de transporte, seja ele terrestre ou aéreo. O trabalho é uma revisão bibliográfica de artigos publicados sobre o assunto assim como legislação vigente e a criada após o início da pandemia com a finalidade de desenvolver uma análise de como as empresas de transporte aéreo tem se comportado com essa nova realidade. Devido a rápida disseminação da Covid-19 no Brasil e no mundo, um dos setores mais afetados foi o de aviação com fronteiras fechadas para estrangeiros, voos cancelados, jatos voando quase vazios, frotas inteiras no chão, geraram grandes transtornos para as empresas aéreas e consumidores. A pandemia encarregou-se de derrubar o valor de mercado das três principais empresas do setor aéreo (Latam, Gol e Azul) nas primeiras semanas da crise 47%, 65% e 82%, respectivamente. Outro grupo que sofre também grandes perdas são os consumidores, onde os mesmos dispuseram de enormes prejuízos tanto pessoais com o cancelamento de viagens importantes de trabalho ou visitas a parentes, quanto econômicos onde os mesmos encontraram em determinadas empresas dificuldades de obter por direito ao ressarcimento de suas passagens sem serem cobrados por isso, já que se trata de uma pandemia mundial sem precedentes. As leis criadas no período de pandemia, na sua maioria, têm um como objetivo garantir a saúde pública, evitando o seu colapso. Para os advogados especialistas consultados pelo InfoMoney, as medidas determinadas em lei, que passaram a valer após a pandemia, prometem promover um certo equilíbrio na balança entre os lados envolvidos, empresas e consumidores, mas o foco principal é dar assistência ao setor. Ademais, outras medidas foram adotadas pelas empresas de transporte aéreo conforme determinações da ANAC agindo de forma paralela com outros órgãos. Tudo criado para que os direitos dos passageiros fossem assegurados, entretanto, apesar disso ainda foram registrados um aumento no número de reclamações principalmente no que diz respeito ao reembolso.

Palavras-chave: Covid-19. Setores. Transporte. Pandemia.

1 Acadêmico do curso de Direito da Faculdade Serra do Carmo (FASEC), Palmas, Tocantins. Lattes: <http://lattes.cnpq.br/8037631353035182>. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-1094-5935>. E-mail: ycoelhomiranda@gmail.com.

2 Acadêmica do curso de Direito da Faculdade Serra do Carmo (FASEC), Palmas, Tocantins. Lattes: <http://lattes.cnpq.br/5514729833052460>. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-4518-7353>. E-mail: anakarolineslima@gmail.com.

3 Acadêmico do curso de Direito da Faculdade Serra do Carmo (FASEC), Palmas, Tocantins. Lattes: <https://lattes.cnpq.br/0460427918893247>. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-5301-9317>. E-mail: cartoriorock@gmail.com.

4 Acadêmica do curso de Direito da Faculdade Serra do Carmo (FASEC), Palmas, Tocantins. Lattes: <http://lattes.cnpq.br/4232440890458911>. ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-1714-7044>. E-mail: almeidavit16@gmail.com.

Abstract: *Since the end of 2019, Covid-19, the name of the disease caused by SARS-Cov-2, has been treated as an outbreak in China and quickly spread to other countries in Asia and the world, thus affecting several sectors. not only for the various deaths and infections, but also with preventive measures in order to prevent the spread of the virus. One of these sectors was transport, whether land or air. The work is a bibliographic review of published articles on the subject as well as current legislation and the one created after the beginning of the pandemic in order to develop an analysis of how air transport companies have behaved with this new reality. Due to the rapid spread of Covid-19 in Brazil and in the world, one of the most affected sectors was aviation with closed borders for foreigners, canceled flights, jets flying almost empty, entire fleets on the ground, causing great inconvenience to airlines and consumers. The pandemic was responsible for bringing down the market value of the three main companies in the air sector (Latam, Gol and Azul) in the first weeks of the crisis by 47%, 65% and 82%, respectively. Another group that also suffers great losses are consumers, where they have enormous personal losses, both personal with the cancellation of important work trips or visits to relatives, and economic losses, where they have found in certain companies difficulties in obtaining the right to reimbursement of their tickets without being charged for it, as this is an unprecedented global pandemic. The laws created during the pandemic period, for the most part, aim to guarantee public health, preventing its collapse. For the specialist lawyers consulted by InfoMoney, the measures determined by law, which came into force after the pandemic, promise to promote a certain balance in the balance between the sides involved, companies and consumers, but the main focus is to assist the sector. In addition, other measures were adopted by air transport companies as determined by ANAC acting in parallel with other bodies. All created to ensure that passengers' rights were guaranteed, however, despite this, there was still an increase in the number of complaints, mainly with regard to reimbursement.*

Keywords: Covid-19. sectors. Transport. Pandemic.

Introdução

Desde o final do ano passado (2019), a Covid-19, nome da doença causada pelo SARS-Cov-2, vem sendo tratada como surto na China e rapidamente se espalhou por outros países da Ásia. Não demorou muito para que a doença chegasse aos demais continentes, o primeiro caso confirmado nas Américas ocorreu nos Estados Unidos em 24 de janeiro, na Europa, a França registrou os três primeiros infectados em 25 de janeiro e, nesta mesma data, na Oceania, a Austrália confirmou também três casos, já na África, o primeiro caso foi registrado no Egito em 15 de fevereiro.

Com isso, diversos setores foram afetados não só pelas várias mortes e infectados, mas também com medidas preventivas a fim da não disseminação do vírus. Um desses setores foi o de transporte, seja ele terrestre ou aéreo. Seguindo orientações da OMS e Ministério da Saúde, algumas empresas de aviação cancelaram e/ou remarcararam seus voos para que com isso impedisse a já tão difundida livre circulação de pessoas dentro do seu próprio território e para viagens para o exterior, exceto aqueles que partiam de Campinas.

O governo brasileiro prevenindo-se com medo do que estava por vir restringiu a entrada de não nacionais oriundos de voos internacionais de países como China, União Europeia, Islândia, Noruega, Suíça, Reino Unido, Irlanda do Norte, Austrália, Japão, Malásia e Coreia do Sul a partir do dia 23 de março, consoante a Portaria Interministerial 126, de 19 de março. No que diz respeito ao transporte terrestre, o governo também determinou o fechamento das fronteiras com Suriname, Guiana Francesa, Guiana, Colômbia, Bolívia, Peru, Paraguai, Argentina, Venezuela e Uruguai.

A ANAC, como órgão regulamentador, atua para que as empresas de transporte aéreo hajam com maior lisura possível nesse período, haja visto que segundo o IDEC, Instituto de Defesa do Consumidor,

mesmo antes da pandemia já haviam muitas reclamações desse setor. O site do consumidor.gov mostra índices de reclamações dos consumidores desse tipo de serviço. Isso mostra a importância da ANAC a fim de amenizar os impactos no setor e garantir a continuidade das operações com segurança. A Agência Nacional de Aviação Civil divulgou o Relatório de Gestão e Atividades 2020 onde o órgão apresenta balanço das principais ações e resultados obtidos pela Agência ao longo do ano passado. Essas medidas se fizeram essenciais para que o funcionamento e a ordem fossem mantidos nesse período de pandemia e além disso, assegurar que os direitos dos consumidores sejam assegurados.

Com base nisso, foi registrado uma queda tanto nos voos domésticos como nos internacionais, segundo informado pela Associação Brasileira das Empresas Aéreas (ABEAR). Sendo assim, este trabalho tem por objetivo apresentar situações e informações sobre o direito do consumidor a respeito dos casos de cancelamentos de viagens de linhas aéreas e mostrar como Código de Defesa do Consumidor (CDC) juntamente com as regras da Agência Nacional de Aviação Civil tratam dessa relação entre consumidores e companhias aéreas. E também como a lei sancionada pelo atual Presidente da República, Jair Bolsonaro, que dispõe de efeitos para amenizar essa situação lesiva aos consumidores como uma medida emergencial no quadro pandêmico presente, pode auxiliar e resguardar os direitos do consumidor, além de medidas de prevenção e uma definição das situações caracterizadas como abusivas, impróprias ou lesivas aos consumidores.

Surgimento e disseminação do Covid-19 no Brasil

Em 09 de fevereiro de 2020, trinta e quatro brasileiros foram repatriados da cidade chinesa Wuhan, epicentro do coronavírus. Em 20 de fevereiro do mesmo mês, o Ministério da Saúde monitorava apenas um caso da doença no país, um dia depois, em 21 de fevereiro o país segue sem registro confirmados da Covid-19, 24 de fevereiro monitora-se quatro casos suspeitos e em 26 de fevereiro é confirmado o primeiro caso da doença em território nacional.

O primeiro caso de Covid-19 no Brasil foi confirmado em 26 de fevereiro de 2020, proveniente de contaminação importada, paciente de 61 anos morador de São Paulo, que tinha feito uma viagem entre 9 e 21 de fevereiro para a Itália. Desde então os números continuam crescendo, hoje o Brasil registra mais de 5 milhões de casos confirmados, dentre eles mais de 160 mil mortes causadas pela doença.

A Itália, foi à principal origem dos primeiros casos confirmados no Brasil, de acordo com estudo apoiado pela Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado de São Paulo (FAPESP), 54,8% de todos os casos importados da Covid-19 para o Brasil foram de viajantes infectados no país europeu, seguidos por passageiros vindos da China (9,3%). Um dos principais destinos desses passageiros vindos da Itália era São Paulo, a capital paulista acabou registrando os primeiros casos da doença no Brasil e hoje, é o estado com o maior número de mortes e casos confirmados.

Diferente do que se imagina, o primeiro caso registrado da Covid-19 no Brasil não deu origem ao surto da doença, estudos afirmam que mais de 300 pessoas começaram a epidemia em solo nacional. O trabalho, coordenado pelo cientista cearense Darlan Cândido, da universidade de Oxford, no Reino Unido, juntamente com mais 15 instituições brasileiras, fora as internacionais, foi primordial para compreender a evolução da doença no país.

Entre o final de fevereiro e o início de março, a pesquisa conseguiu detectar o código genético do SARS-CoV-2 de 427 indivíduos. Mediante essa pesquisa foi descoberto que cerca de 30% dessas amostras eram importadas dos EUA, pois a primeira transmissão local da doença nesse país foi detectada em 26 de março, mesma data de registro do primeiro caso importado no Brasil. Em uma pequena parte dessas pessoas foi encontrado material genético da doença oriunda da China, concluindo que houve também, uma disseminação do vírus vindo do país asiático.

Impactos do vírus nos setores da economia

O coronavírus afetou os diversos setores da economia no mundo e não seria diferente no Brasil. A rápida disseminação e a quarentena logo imposta fizeram com que a já em recessão economia no país, apesar de tímidas melhoras no PIB, piorasse. O Banco Mundial prevê que, o Produto Interno Bruto brasileiro terá uma retração de -8% em 2020, já o FMI, Fundo Monetário Internacional, prevê que a economia nacional sofrerá uma retração de cerca de -5,3%.

A crise econômica provocada pela coronavírus ocasionou o fechamento de muitas empresas. Dados do Serasa Experian, mostram que de março a junho de 2020, houveram 275 requerimentos de decretações de falências no Brasil e 223 foram decretadas falências. Analisando os três setores da economia: O setor primário, secundário e o terciário, segundo o IBGE, houve uma queda entre os meses de março e abril, registrando logo após um pequeno aumento.

O setor primário que engloba agricultura, pecuária e extrativismo, talvez tenha sido um dos menos afetados. Em contrapartida o setor secundário que tem a indústria e construção civil sofreu um dos maiores golpes durante a pandemia, uma vez que o trabalho teve que ser paralisado por um tempo tendo em vista o isolamento social e a quarentena, sem falar que a roda motora desse setor é sem dúvida a confiança do consumidor, renda e demanda, tudo afetado pelas incertezas geradas pela crise.

O setor terciário, por fim, também foi bastante afetado, chamado de setor de prestação de serviços e comércio, teve um impacto negativo no início da pandemia quando foi estabelecido a quarentena principalmente a área de alimentação que, como foi dito anteriormente tinha/tem protocolos a serem seguidos, os quais restringem a circulação e promovem o isolamento social. A abertura do comércio está sendo gradual. Outra área bastante afetada é o turismo que, com os diversos fatores já mencionados, também sofreu um duro golpe em sua economia.

Na contracorrente desse movimento de recessão, o e-commerce, e a entrega de alimentos teve um aumento considerável, já que a impossibilidade de livre circulação foi imposta, as pessoas se viram obrigadas a recorrerem ainda mais a esses meios de compra.

Impacto nas empresas de transporte aéreo

Devido a rápida disseminação da Covid-19 no Brasil e no mundo o setor aéreo foi o mais afetado pela pandemia do vírus, com fronteiras fechadas para estrangeiros, voos cancelados, jatos voando quase vazios, frotas inteiras no chão, geraram grandes transtornos para as empresas aéreas e consumidores.

Como já mencionado pelo Organização Mundial de Saúde (OMS) sobre os riscos de contaminação da Covid-19 e a necessidade do distanciamento social para evitar a propagação do vírus as viagens claramente deveriam ser suspensas pois, não poderia haver o agrupamento de pessoas no mesmo recinto em local fechado onde a circulação do ar não se faz presente.

Entre março e maio de 2020, o número de voos comerciais no mundo sofreu uma redução de quase 70%, encolhendo de 109,4 mil operações diárias para 36 mil, segundo o site Flightradar24, que monitora o tráfego de aeronaves no planeta (Fig. 1).

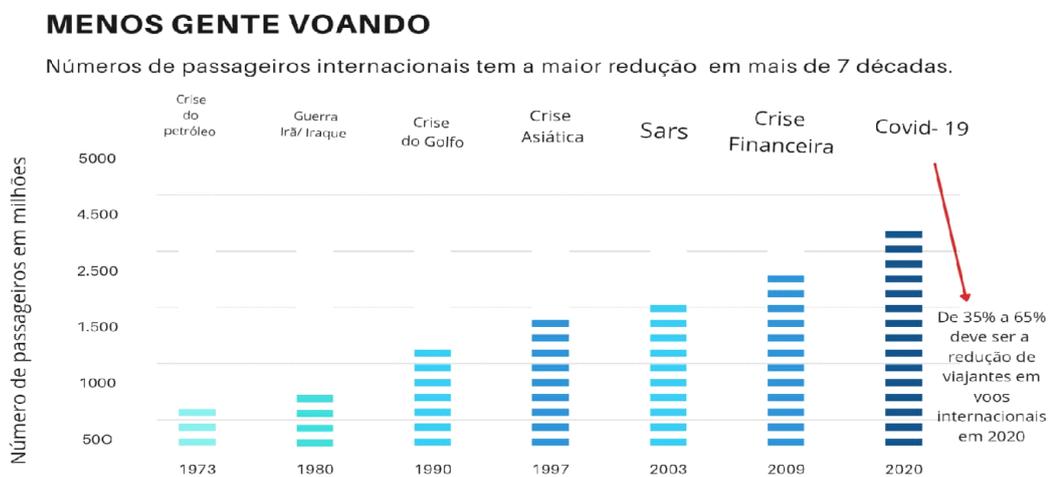
Figura 1. Tráfego aéreo em queda, dados de fevereiro/2020 a maio/2020.



Fonte: Flightradar24. 15 de maio, 2020.

Como visto no gráfico acima a propensão é o aumento progressivo da queda do tráfego aéreo no mundo, onde recebemos notícias diárias a respeito de países que haviam controlado a situação caótica em seus territórios estão sofrendo com uma nova onda da Covid-19, dessa vez mais agressiva, tendo isso como base e o número de óbitos que ultrapassa a marca de 1.227.666 pela doença, a realidade da volta completa e o crescimento das buscas por viagens aéreas ainda se faz muito distante, tendo em vista que não possuímos o controle sobre a doença e muito menos uma cura imediata para a questão enfrentada.

Figura 2. Números de passageiros internacionais têm a maior redução em mais de sete décadas, até 65% de redução de viajantes em voos internacionais em 2020.



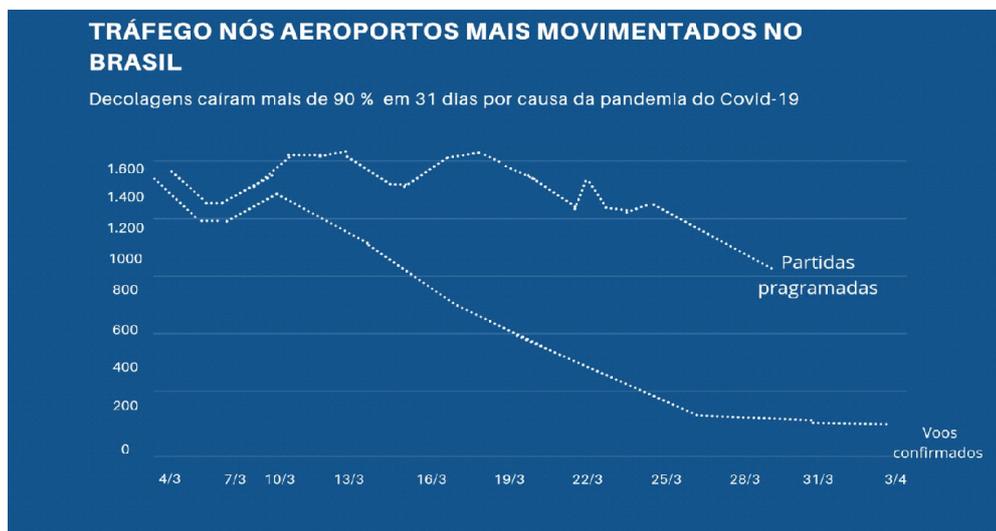
Fonte: ICAO. 15 de maio, 2020.

E quanto ao tráfego aéreo no Brasil, a oferta semanal de voos domésticos no Brasil despencou de 14.781 para apenas 1.241 desde o fim de março. Com a queda na demanda e as medidas contra a pandemia do novo coronavírus, a Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC) conseguiu acordo com as três principais companhias aéreas e formatou uma nova malha aérea em 46 localidades brasileiras. Dados do site Flightradar24 compilados nos dez aeroportos mais movimentados do Brasil mostram o efeito dessa redução tanto nas decolagens previstas quanto nos voos confirmados. Como mostra no gráfico abaixo (Fig. 3).

A pandemia encarregou-se de derrubar o valor de mercado das três principais empresas do setor aéreo (Latam, Gol e Azul) nas primeiras semanas da crise – 47%, 65% e 82%, respectivamente. A eclosão da crise foi um *bird-strike* (“colisão com pássaros”) nas operações e finanças destas empresas, com quedas

estimadas de demanda entre 9% (9 milhões) e 15% (15 milhões), com a crise persistindo até junho de 2020. Estas perdas de demanda poderão ser de 25% (25 milhões) a 42% (42 milhões) caso a crise mantenha-se por todo o ano de 2020. As empresas têm tomado medidas imediatas para minimizar os efeitos da crise: anunciaram suspensão de voos, cancelaram novos serviços aéreos, realizaram “lay-off”, revisaram seus planos de expansão de frota. Todo esse macro medidas impactaram imediatamente nos seus fluxos de caixa, já que 60% dos custos estão “variáveis” (associados à existência dos voos).

Figura 3. Decolagens caíram mais de 90% em 31 dias por causa da pandemia causada pelo Covid-19.



Fonte: G1.ambém Fonte: FlightRadar24.

A crise da Covid-19 impacta fortemente também nos empregos do setor, tendo em vista que com a interrupção do tráfego aéreo muitas empresas fecharam as portas e não conseguiram manter seus funcionários ativos, por não terem uma referência de quando a situação se normalizara, porém, ainda existem aquelas que lutam para se manterem de pé na esperança e no desejo que a situação mundial atual se resolva o quanto antes para que a economia e seus lucros voltem a crescer.

Outro grupo que sofre também grandes perdas são os consumidores, onde os mesmos dispuseram de enormes prejuízos tanto pessoais com o cancelamento de viagens importantes de trabalho ou visitas a parentes, quanto econômicos onde os mesmos encontraram em determinadas empresas dificuldades de obter por direito ao ressarcimento de suas passagens sem serem cobrados por isso, já que se trata de uma pandemia mundial sem precedentes. Muitas empresas aéreas estão remarcando as passagens para uma data até então indeterminada, pois, não se sabe ao certo em que momento essa circunstância irá normalizar.

O governo federal anunciou em 19/03 a Medida Provisória (MP) nº 925, a qual foi convertida na Lei nº 14.034, de 5 de agosto de 2020, que aborda sobre medidas emergenciais para o setor aéreo brasileiro em razão da pandemia do coronavírus. As definições relacionadas a reembolso e alterações de voos domésticos ou internacionais aplicam-se a passagens aéreas compradas no período compreendido entre 19 de março de 2020 e 31 de dezembro de 2021, conforme o artigo 3º, § 3º, da respectiva lei:

O consumidor que desistir de voo com data de início no período entre 19 de março de 2020 e 31 de dezembro de 2021 poderá optar por receber reembolso, na forma e no prazo previstos no caput deste artigo, sujeito ao pagamento de eventuais penalidades contratuais, ou por obter crédito, perante o transportador, de valor correspondente ao da passagem aérea, sem incidência de quaisquer penalidades contratuais.

Mas o que não podemos prever é se as pessoas ainda sim com o vírus controlado irão voltar a utilizar as aviações da mesma forma como antes. Porém até esse momento não podemos ter uma base de

que será feito com relação ao assunto futuramente, sendo que alguns países ainda não atingiram o ápice da doença a recomendação da OMS é de que se mantenha a distanciamento de pelo menos um metro de meio de distância e de preferência que se faça a utilização de locais arejados para dificultar a circulação do vírus, uma vez que a Covid-19 é transmitida a partir de gotículas de uma pessoa até a outra.

E a aviação pode ser considerada uma grande vilã na proliferação da doença, ao transportar pessoas que possam estar contaminadas para outras localidades, sendo um agente favorável à disseminação para outros países.

Código de defesa do consumidor, histórico e desenvolvimento

A defesa do consumidor no Brasil se desenvolveu a partir da década de 1960, quando foi reconhecida a vulnerabilidade do consumidor e sua importância nas relações comerciais nos Estados Unidos.

Por força do engajamento de vários setores da sociedade, por meio do Decreto nº 91.469, de 24 de julho de 1985, foi criado o Conselho Nacional de Defesa do Consumidor, do qual fizeram parte associações de consumidores, Procons Estaduais, a Ordem dos Advogados do Brasil, a Confederação da Indústria, Comércio e Agricultura, o Conselho de Autorregulamentação Publicitária, o Ministério Público e representações do Ministério da Justiça, Ministério da Agricultura, Ministério da Saúde, Ministério da Indústria e do Comércio e Ministério da Fazenda, com o escopo de assessorar o Presidente da República na elaboração de políticas de defesa do consumidor.

Em 28 de maio de 2012, por meio do Decreto nº 7.738, foi criada a Secretaria Nacional do Consumidor, à qual cabe exercer as competências estabelecidas na Lei nº 8.078/90 tais como formular, promover, supervisionar e coordenar a Política Nacional de Proteção e Defesa do Consumidor. Em seu artigo 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.

Ou seja, se aplicarmos esse caso dando exemplo de um consumidor que compra uma passagem aérea para viajar dia 10/02, porém a empresa sem aviso prévio altera o voo sem comunicar o consumidor, adiantando o voo para dia 09/02, portanto o fornecedor deixou de passar informações ao consumidor e assim prejudicando-o.

Com o surgimento da pandemia, milhares de pessoas tiveram transtornos com companhias aéreas, e o código do consumidor, aprovado na década de 90, costumava ser a lei que tratava do assunto. O CDC prevê pleno amparo ao consumidor em caso de não-cumprimento da prestação de serviço, com o reembolso imediato do pagamento. Mas a situação atual traz uma particularidade: o não-cumprimento do serviço não é culpa nem do consumidor nem da empresa.

O Prof. Rizzato Nunes explica toda a situação: *“Quando um empresário se estabelece ele corre o risco natural da sua atividade e por isso pode ter lucro ou prejuízo, ele assume os riscos. Para a legislação e para o código de defesa do consumidor, os fortuitos internos que envolvem o risco calculado pelo empresário, não pode permitir que ele exclua sua responsabilidade, todavia pode acontecer fortuitos externos onde foge da responsabilidade do empresário, pois é imprevisível, atingindo não só o empresário, mas a relação de consumo, onde atinge também o consumidor, nesse caso nenhum dos lados responde. É exatamente o que está acontecendo agora na pandemia do coronavírus, tanto empresário quanto consumidor estão isentos de responsabilização em relação ao contrato estabelecido”*.

Legislação vigente, novas leis criadas a partir do quadro de pandemia

As leis criadas no período da pandemia, na sua maioria, têm um como objetivo garantir a saúde pública, evitando o seu colapso. O governo por meio dessas novas leis busca ajudar empresas, dando-lhes a opção de afastar funcionários por um tempo determinado, para evitar o desemprego em massa.

A seguir vemos leis criadas a partir do período de pandemia do coronavírus:

Lei nº 14.065, de 30 de setembro de 2020, que “Autoriza pagamentos antecipados nas licitações e nos contratos realizados no âmbito da administração pública; adequa os limites de dispensa de licitação; amplia o uso do Regime Diferenciado de Contratações Públicas (RDC) durante o estado de calamidade pública reconhecido pelo Decreto Legislativo nº 6, de 20 de março de 2020; e altera a Lei nº 13.979, de 6 de fevereiro de 2020”.

Lei nº 14.058, de 17 de setembro de 2020, que “Estabelece a operacionalização do pagamento do Benefício Emergencial de Preservação do Emprego e da Renda e do benefício emergencial mensal de que trata a Lei nº 14.020, de 6 de julho de 2020”.

Lei nº 14.057, de 11 de setembro de 2020, que “Disciplina o acordo com credores para pagamento com desconto de precatórios federais e o acordo terminativo de litígio contra a Fazenda Pública e dispõe sobre a destinação dos recursos deles oriundos para o combate à Covid-19, durante a vigência do estado de calamidade pública reconhecido pelo Decreto Legislativo nº 6, de 20 de março de 2020; e altera a Lei nº 7.689, de 15 de dezembro de 1988, e a Lei nº 8.212, de 24 de julho de 1991” (Mensagem de veto).

Lei nº 14.048, de 24 de agosto de 2020, que “Dispõe sobre medidas emergenciais de amparo aos agricultores familiares do Brasil para mitigar os impactos socioeconômicos da Covid-19; altera as Leis nos 13.340, de 28 de setembro de 2016, e 13.606, de 9 de janeiro de 2018; e dá outras providências (Lei Assis Carvalho)” (Mensagem de veto).

Lei nº 14.047, de 24 de agosto de 2020, que “Dispõe sobre medidas temporárias para enfrentamento da pandemia da Covid-19 no âmbito do setor portuário, sobre a cessão de pátios da administração pública e sobre o custeio das despesas com serviços de estacionamento para a permanência de aeronaves de empresas nacionais de transporte aéreo regular de passageiros em pátios da Empresa Brasileira de Infraestrutura Aeroportuária (Infraero); e altera as Leis nºs 9.719, de 27 de novembro de 1998, 7.783, de 28 de junho de 1989, 12.815, de 5 de junho de 2013, 7.565, de 19 de dezembro de 1986, e 10.233, de 5 de junho de 2001”.

Lei nº 14.046, de 24 de agosto de 2020, que “Dispõe sobre medidas emergenciais para atenuar os efeitos da crise decorrente da pandemia da covid-19 nos setores de turismo e de cultura. (Redação dada pela Lei nº 14.186, de 2021).

Lei nº 14.045, de 20.8.2020 - Altera a Lei nº 13.999, de 18 de maio de 2020, para instituir linha de crédito destinada aos profissionais liberais que atuem como pessoa física, durante o estado de calamidade pública reconhecido pelo Decreto Legislativo nº 6, de 20 de março de 2020, e a Lei nº 12.087, de 11 de novembro de 2009, para criar o Conselho de Participação em Fundos Garantidores de Risco de Crédito para Microempresas e para Pequenas e Médias Empresas e o Conselho de Participação em Operações de Crédito Educativo.

Lei nº 14.043, de 19.8.2020 - Institui o Programa Emergencial de Suporte a Empregos; altera as Leis nos 9.430, de 27 de dezembro de 1996, e 13.999, de 18 de maio de 2020; e dá outras providências.

Lei nº 14.042, de 19.8.2020 - Institui o Programa Emergencial de Acesso a Crédito (Peac); altera as Leis nºs 12.087, de 11 de novembro de 2009, e 13.999, de 18 de maio de 2020; e dá outras providências (Mensagem de veto).

Lei nº 14.041, de 18.8.2020 - Dispõe sobre a prestação de apoio financeiro pela União aos Estados, ao Distrito Federal e aos Municípios com o objetivo de mitigar as dificuldades financeiras decorrentes 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 da pandemia da Covid-19.

Lei nº 14.040, de 18.8.2020 - Estabelece normas educacionais excepcionais a serem adotadas durante o estado de calamidade pública reconhecido pelo Decreto Legislativo nº 6, de 20 de março de 2020; e altera a Lei nº 11.947, de 16 de junho de 2009.

Lei nº 14.035, de 11 de agosto de 2020 - Altera a Lei nº 13.979, de 6 de fevereiro de 2020, para dispor sobre procedimentos para a aquisição ou contratação de bens, serviços e insumos destinados ao enfrentamento da emergência de saúde pública de importância internacional decorrente do corona vírus responsável pelo surto de 2019.

Lei nº 14.031, de 28.7.2020, que “Dispõe sobre o tratamento tributário incidente sobre a variação cambial do valor de investimento realizado por instituições financeiras e pelas demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil em sociedade controlada, coligada, filial, sucursal ou agência domiciliada no exterior; altera a Lei nº 12.865, de 9 de outubro de 2013, que dispõe, entre outras matérias, sobre os arranjos de pagamento e sobre as instituições de pagamento integrantes do Sistema de Pagamentos Brasileiro, e a Lei nº 12.249, de 11 de junho de 2010, que dispõe, entre outras matérias, sobre a Letra Financeira; e dá outras providência.

Lei nº 14.030, de 28 de julho de 2020, que “Dispõe sobre as assembleias e as reuniões de sociedades anônimas, de sociedades limitadas, de sociedades cooperativas e de entidades de representação do cooperativismo durante o exercício de 2020; altera as Leis nos 5.764, de 16 de dezembro de 1971, 6.404, de 15 de dezembro de 1976, e 10.406, de 10 de janeiro de 2002 (Código Civil); e dá outras providências”.

Lei nº 14.029, de 28 de julho de 2020, que “Dispõe sobre a transposição e a reprogramação de saldos financeiros constantes dos fundos de assistência social dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, provenientes de repasses federais”.

Lei nº 14.024, de 9 de julho de 2020, que “Altera a Lei nº 10.260, de 12 de julho de 2001, para suspender temporariamente as obrigações financeiras dos estudantes beneficiários do Fundo de Financiamento Estudantil (Fies) durante o período de vigência do estado de calamidade pública reconhecido pelo Decreto Legislativo nº 6, de 20 de março de 2020”.

Lei nº 14.023, de 8.7.2020 - Altera a Lei nº 13.979, de 6 de fevereiro de 2020, para determinar a adoção de medidas imediatas que preservem a saúde e a vida de todos os profissionais considerados essenciais ao controle de doenças e à manutenção da ordem pública, durante a emergência de saúde pública decorrente do coronavírus responsável pelo surto de 2019.

Lei nº 14.022, de 7.7.2020 que “Altera a Lei nº 13.979, de 6 de fevereiro de 2020, e dispõe sobre medidas de enfrentamento à violência doméstica e familiar contra a mulher e de enfrentamento à violência contra crianças, adolescentes, pessoas idosas e pessoas com deficiência durante a emergência de saúde pública de importância internacional decorrente do coronavírus responsável pelo surto de 2019”.

Lei nº 14.021, de 7.7.2020 que “Dispõe sobre medidas de proteção social para prevenção do contágio e da disseminação da Covid-19 nos territórios indígenas; cria o Plano Emergencial para Enfrentamento à Covid-19 nos territórios indígenas; estipula medidas de apoio às comunidades quilombolas, aos pescadores artesanais e aos demais povos e comunidades tradicionais para o enfrentamento à Covid-19; e altera a Lei nº 8.080, de 19 de setembro de 1990, a fim de assegurar aporte de recursos adicionais nas situações emergenciais e de calamidade pública”.

Lei nº 14.020, de 6 de julho de 2020 que “Institui o Programa Emergencial de Manutenção do Emprego e da Renda; dispõe sobre medidas complementares para enfrentamento 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, de que trata a Lei nº 13.979, de 6 de fevereiro de 2020; altera as Leis nos 8.213, de 24 de julho de 1991, 10.101, de 19 de dezembro de 2000, 12.546, de 14 de dezembro de 2011, 10.865, de 30 de abril de 2004, e 8.177, de 1º de março de 1991; e dá outras providências”.

Lei nº 14.019, de 2 de julho de 2020 que “Altera a Lei nº 13.979, de 6 de fevereiro de 2020, para dispor sobre a obrigatoriedade do uso de máscaras de proteção individual para circulação em espaços públicos e privados acessíveis ao público, em vias públicas e em transportes públicos, sobre a adoção de medidas de assepsia de locais de acesso público, inclusive transportes públicos, e sobre a disponibilização de produtos saneantes aos usuários durante a vigência das medidas para enfrentamento da emergência de saúde pública de importância internacional decorrente da pandemia da Covid-19”.

Lei nº 14.018, de 29 de junho de 2020 - Dispõe sobre a prestação de auxílio financeiro pela União às Instituições de Longa Permanência para Idosos (ILPis), no exercício de 2020, em razão do enfrentamento da emergência de saúde pública de importância internacional decorrente do coronavírus (Covid-19).

Lei nº 14.017, de 29 de junho de 2020 - Dispõe sobre ações emergenciais destinadas ao setor cultural a serem adotadas durante o estado de calamidade pública reconhecido pelo Decreto Legislativo nº 6, de 20 de março de 2020.

Lei nº 14.016, de 23 de junho de 2020 - Dispõe sobre o combate ao desperdício de alimentos e a doação de excedentes de alimentos para o consumo humano.

Lei nº 14.015, de 15 de junho de 2020 - “Altera as Leis nos 13.460, de 26 de junho de 2017, e 8.987, de 13 de fevereiro de 1995, para dispor sobre a interrupção e a religação ou o restabelecimento de serviços públicos”.

Lei nº 14.011, de 10 de junho de 2020 - Aprimora os procedimentos de gestão e alienação dos imóveis da União; altera as Leis nos 6.015, de 31 de dezembro de 1973, 9.636, de 15 de maio de 1998, 13.240, de 30 de dezembro de 2015, 13.259, de 16 de março de 2016, e 10.204, de 22 de fevereiro de 2001, e o Decreto-Lei nº 2.398, de 21 de dezembro de 1987; revoga dispositivos das Leis nos 9.702, de 17 de novembro de 1998, 11.481, de 31 de maio de 2007, e 13.874, de 20 de setembro de 2019; e dá outras providências.

Lei nº 14.010, de 10 de junho de 2020 - Dispõe sobre o Regime Jurídico Emergencial e Transitório das relações jurídicas de Direito Privado (RJET) no período da pandemia do coronavírus (Covid-19).

Lei nº 14.006, de 28 de maio de 2020 - Altera a Lei nº 13.979, de 6 de fevereiro de 2020, para estabelecer o prazo de 72 (setenta e duas) horas para que a Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa) autorize a importação e distribuição de quaisquer materiais, medicamentos, equipamentos e insumos da área de saúde registrados por autoridade sanitária estrangeira e autorizados à distribuição comercial em seus respectivos países; e dá outras providências.

Lei nº 14.002, de 22 de maio de 2020 - Altera as Leis nos 11.371, de 28 de novembro de 2006, e 12.249, de 11 de junho de 2010, para dispor a respeito das alíquotas do imposto sobre a renda incidentes nas operações que especifica, e as Leis nos 9.825, de 23 de agosto de 1999, 11.356, de 19 de outubro de 2006, e 12.462, de 4 de agosto de 2011; autoriza o Poder Executivo federal a instituir a Agência Brasileira de Promoção Internacional do Turismo (Embratur); extingue o Instituto Brasileiro de Turismo (Embratur); revoga a Lei nº 8.181, de 28 de março de 1991; e dá outras providências. Mensagem de veto (Relacionamento com o enfrentamento ao COVID 19: art. 34).

Lei nº 13.999, de 18 de maio de 2020 (publicada com mensagem de veto abaixo) - Institui o Programa Nacional de Apoio às Microempresas e Empresas de Pequeno Porte (Pronampe), para o desenvolvimento e o fortalecimento dos pequenos negócios; e altera as Leis nos 13.636, de 20 de março de 2018, 10.735, de 11 de setembro de 2003, e 9.790, de 23 de março de 1999.

Lei nº 13.998, de 14 de maio de 2020 - Promove mudanças no auxílio emergencial instituído pela Lei nº 13.982, de 2 de abril de 2020; e dá outras providências.

Lei nº 13.993, de 23 de abril de 2020 - Dispõe sobre a proibição de exportações de produtos médicos, hospitalares e de higiene essenciais ao combate à epidemia de coronavírus no Brasil.

Lei nº 13.992, de 22 de abril DE 2020 - Suspende por 120 (cento e vinte) dias, a contar de 1º de março do corrente ano, a obrigatoriedade da manutenção das metas quantitativas e qualitativas contratualizadas pelos prestadores de serviço de saúde no âmbito do Sistema Único de Saúde (SUS).

Lei nº 13.989, de 15 de abril de 2020 - Dispõe sobre o uso da telemedicina durante a crise causada pelo coronavírus (SARS-CoV-2).

Lei nº 13.987, de 7 de abril de 2020 - Altera a Lei nº 11.947, de 16 de junho de 2009, para autorizar, em caráter excepcional, durante o período de suspensão das aulas em razão de situação de emergência ou calamidade pública, a distribuição de gêneros alimentícios adquiridos com recursos do Programa Nacional de Alimentação Escolar (Pnae) aos pais ou responsáveis dos estudantes das escolas públicas de educação básica.

Lei nº 13.983, de 3 de abril de 2020 - Vetada parcialmente - Altera a Lei nº 13.898, de 11 de novembro de 2019, que dispõe sobre as diretrizes para a elaboração e a execução da Lei Orçamentária de 2020.

Lei nº 13.982, de 2 de abril de 2020 - Vetada parcialmente - Altera a Lei nº 8.742, de 7 de dezembro de 1993, para dispor sobre parâmetros adicionais de caracterização da situação de vulnerabilidade social para fins de elegibilidade ao benefício de prestação continuada (BPC), e estabelece medidas excepcionais de proteção social a serem adotadas durante o período de enfrentamento da emergência de saúde pública de importância internacional decorrente do coronavírus (Covid-19) responsável pelo surto de 2019, a que se refere a Lei nº 13.979, de 6 de fevereiro de 2020.

Lei nº 13.979, de 6 de fevereiro de 2020 - Dispõe sobre as medidas para enfrentamento da emergência de saúde pública de importância internacional decorrente do coronavírus responsável pelo surto de 2019.

Paralelo entre as leis criadas no período da pandemia e o código de defesa do consumidor

Devido ao reconhecimento de pandemia do novo coronavírus decretado pela OMS em 11 de março de 2020 o mundo passou por diversas mudanças e adaptações. Dando mais destaque ao setor aéreo notamos o surgimento de novas leis que de certa maneira amparam o consumidor em relação ao cancelamento ou adiamento de suas passagens.

Porém, a Medida Provisória (Nº 925) editada em março, que tinha como objetivo prover assistência às empresas do setor aéreo e aos consumidores em meio à pandemia, foi convertida na Lei nº 14.034, de 05 de agosto de 2020 que dispõe sobre medidas emergenciais para a aviação civil brasileira em razão da pandemia da Covid-19; e altera as Leis nos 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. Durante sua tramitação no Congresso Nacional, a redação original sofreu diversas emendas, o que acarretou um brusco impacto nos direitos dos consumidores do serviço de transporte aéreo, alguns deles para além da própria pandemia.

Para os advogados especialistas consultados pelo InfoMoney, as medidas determinadas em lei, que passaram a valer no último dia 5, prometem promover um certo equilíbrio na balança entre os lados envolvidos, empresas e consumidores, mas o foco principal é dar assistência ao setor.

A lei vem muito mais para socorrer o setor aéreo do que os passageiros. A ideia central é auxiliar o setor e permitir a continuidade dos serviços das empresas. No fim do dia, salvar a companhia aérea é salvar o serviço que o cliente terá acesso. Mas, considerando a pandemia, há mecanismos criados para beneficiar os passageiros, mesmo que indiretamente, avalia Felipe Bonsenso, advogado especialista em Direito Aeronáutico.

É nítida a redução dos direitos dos passageiros, pois, além do diferimento do prazo para reembolso do serviço não prestado, da relativização dos deveres de assistência material, de acomodação e de remarcação da passagem tanto para os casos de cancelamentos programados, quanto para as hipóteses de

atraso ou interrupção do serviço situações essas que agravam ainda mais a vulnerabilidade do passageiro que está em trânsito, não são apresentadas outras exceções à regra de reembolso em 12 meses.

Outrossim, muito embora regulamente uma situação emergencial, de pandemia, impõe ao consumidor a obrigação de arcar com “eventuais penalidades contratuais”, caso necessite cancelar seu voo, sem ater-se à situação excepcional que estamos vivendo. Vale lembrar que, desde a decretação da pandemia, o consumidor está receoso de viajar, buscando preservar a sua saúde, devido à possibilidade da rápida transmissão do coronavírus nos aeroportos, dentro das aeronaves ou no destino contratado.

Diante dessa instabilidade que assola de forma rápida e distinta o Brasil, não se pode admitir que o consumidor que opta pelo cancelamento de sua viagem, contratada para um destino com elevada taxa de contaminação, esteja sujeito a “eventuais penalidades contratuais”, quando, na verdade, o pedido não decorre propriamente de sua vontade, mas, sim, do receio de se deslocar e contrair a enfermidade. Tal situação demonstra o desequilíbrio que a lei realiza entre deveres dos passageiros e dos transportadores: para aqueles, nada é relativizado; para estes, todos o são.

Portanto, não é possível punir o consumidor por algo que não lhe pode ser imputado, com as mesmas penas que ele sofreria na hipótese de desistência pura, simples e imotivada, em situação de normalidade. Além dessas alterações, e apesar de a lei expressamente mencionar que dispõe sobre “medidas emergenciais para a aviação civil em razão da pandemia da Covid-19”, em seu artigo 4º, estabelece outras ainda mais prejudiciais aos passageiros, realizando mudanças permanentes no texto do Código Brasileiro de Aeronáutica, que nem sempre guardam relação direta com a situação de calamidade pública ora vivenciada.

A nova lei insere no citado código um dispositivo legal que regulamenta o dano extrapatrimonial, assinalando que, para fins de indenização pelo transportador, em virtude de falha na prestação do serviço, deve o passageiro demonstrar a efetiva ocorrência do prejuízo e a sua extensão, sendo certo que tal espécie de dano não é de prova fácil em razão de sua própria natureza. Assim, dificilmente será possível demonstrar o dano moral de maneira tão visível como é o dano material, cuja prova é estritamente documental.

E, como se não bastasse, foram criadas hipóteses de caso fortuito ou força maior visando a afastar a responsabilidade das companhias aéreas (desde que comprovem a impossibilidade de adotar medidas necessárias, suficientes e adequadas para evitar o dano, sendo mantidos os deveres de assistência material e de oferecimento de alternativas de reembolso, reacomodação ou reexecução do serviço), que não guardam qualquer relação com a crise instaurada pela pandemia.

Diante de todos esses prejuízos causados aos passageiros-consumidores, não lhes restará alternativa senão buscar o abrigo do Poder Judiciário, já que o Executivo e o Legislativo, a toda evidência, não cumpriram com o seu dever constitucionalmente insculpido de promover e de assegurar a defesa do consumidor.

Como as empresas se comportam nesse momento de pandemia

Visando seguir as regras que foram determinadas pela OMS, pelo Ministério da Saúde, as empresas aéreas e administradores aeroportuários, vem acompanhando as operações do setor aéreo em âmbito nacional e internacional. Medidas para a segurança sanitária foram adotadas antes, durante e depois das viagens. O uso de máscaras, álcool em gel, o check-in online, distanciamento em filas e nos assentos, foram algumas das muitas formas de prevenção e controle do avanço do vírus.

Por finalidade garantir os direitos dos passageiros, dentre as principais destacam-se:

Caso o passageiro queira adiar sua viagem, ele fica isento de cobrança de multa contratual, desde que aceite um crédito para a compra de uma nova passagem;

Se ele optar por cancelar o voo, e decidir pelo seu reembolso, está sujeito às regras con-

tratuais da tarifa adquirida. O prazo para o reembolso é de 12 meses para o serviço de transporte aéreo e de 7 dias para as tarifas de embarque;

O passageiro que desistir da passagem aérea em até 24 horas contadas do recebimento do seu comprovante terá direito ao reembolso no prazo de 7 dias. A regra se aplica às compras realizadas com antecedência mínima de 7 dias do embarque;

O passageiro deverá ser comunicado pela empresa aérea sobre eventual alteração programada do voo com antecedência mínima de 24 horas; e

Nos casos de alteração programada, atraso superior a quatro horas, cancelamento ou interrupção do voo, fica assegurada a reacomodação do passageiro (*Site da ANAC*).

Entretanto, apesar dessas medidas terem sido criadas, aumentou o número de reclamações dos passageiros em relação às empresas de aviação. Para cada 100 mil passageiros pagos transportados foram registradas 62,4 reclamações contra empresas brasileiras, 143,5 manifestações contra companhias estrangeiras e 71,5 no total. Considerando o mesmo trimestre do ano anterior, esse índice foi de 27,9 para as empresas brasileiras, de 38,5 para as empresas estrangeiras e de 28,6 no total. No primeiro trimestre de 2020, dentre as três principais empresas de transporte aéreo, a Azul foi a que registrou o menor número de reclamações com, onde para cada grupo de 100 mil passageiros, cerca de 46,6 reclamavam, seguido por 47,5 da Gol e 86,6 da Latam. Vale ressaltar que esse período engloba o início da pandemia no Brasil.

No primeiro semestre de 2020 foram registradas 649 reclamações ligadas a reembolso, um número 50 vezes maior se levado em consideração o mesmo período do ano passado. (Fonte de Índices: ANAC)

Conclusão

Em suma, levando em consideração ao que foi apresentado, vimos que desde o surgimento do Covid-19 na China até a chegada no Brasil, muitas mortes foram registradas, sem falar que trouxe impactos em todos os setores da economia no nosso país, o primário, secundário e o de serviços foram afetados nos primeiros trimestres do ano.

As empresas de transporte aéreo não ficaram de fora, também foram bastante afetadas, já que seguindo orientações da OMS, Ministério da Saúde, dentre outros órgãos fiscalizadores, tiveram de diminuir por um tempo as atividades de transporte aéreo, tudo visando prevenção e controle do contágio do vírus covid-19.

Isso gerou transtornos para os passageiros fazendo com que o Código de Defesa do Consumidor fosse acionado em alguns casos, além disso, medidas em formas de lei foram criadas e sancionadas pelo presidente da República para remediar a situação, agindo assim em consonância com o Código de Defesa do Consumidor.

Ademais, outras medidas foram adotadas pelas empresas de transporte aéreo conforme determinações da ANAC agindo de forma paralela com outros órgãos. Tudo criado para que os direitos dos passageiros fossem assegurados, entretanto, apesar disso, ainda foram registrados um aumento no número de reclamações principalmente no que diz respeito ao reembolso.

Referências

Brasil. **Decreto nº 91.469, de 24 de julho de 1985**. Disponível em: <https://www2.camara.leg.br/legin/fed/decret/1980-1987/decreto-91469-24-julho-1985-441658-publicacaooriginal-1-pe.html>. Acesso em: 02 out. 2021.

Brasil. **Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990**. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078compilado.htm. Acesso em: 02 out. 2021.

Brasil. **Lei nº 13.979, de 6 de fevereiro de 2020.** <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/lei-n-13.979-de-6-de-fevereiro-de-2020-242078735>. Acesso em: 02 out. 2021.

Brasil. **Lei nº 13.982, de 2 de abril de 2020.** Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2020/lei/l13982.htm. Acesso em: 02 out. 2021.

Brasil. **Lei nº 13.983, de 3 de abril de 2020.** Disponível em: <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/lei-n-13.983-de-3-de-abril-de-2020-251139099>. Acesso em: 02 out. 2021.

Brasil. **Lei nº 13.987 de 07 de abril de 2020.** Disponível em: <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/lei-n-13.987-de-7-de-abril-de-2020-251562793>. Acesso em: 02 out. 2021.

Brasil. **Lei nº 13.989, de 15 de abril de 2020.** Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2020/lei/l13989.htm. Acesso em: 02 out. 2021.

Brasil. **Lei nº 13.992, de 22 de abril de 2020.** Disponível em: <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/lei-n-13.992-de-22-de-abril-de-2020-253544134>. Acesso em: 02 out. 2021.

Brasil. **Lei nº 13.993, de 23 de abril de 2020.** Disponível em: <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/lei-n-13.993-de-23-de-abril-de-2020-253759430>. Acesso em: 02 out. 2021.

Brasil. **Lei nº 13.998, de 14 de maio de 2020.** Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2020/lei/l13998.htm. Acesso em: 02 out. 2021.

Brasil. **Lei nº 13.999, de 18 de maio de 2020.** Disponível em: <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/lei-n-13.999-de-18-de-maio-de-2020-257394467>. Acesso em: 02 out. 2021.

Brasil. **Lei nº 14.002, de 22 de maio de 2020.** Disponível em: <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/lei-n-14.002-de-22-de-maio-de-2020-258265768>. Acesso em: 02 out. 2021.

Brasil. **Lei nº 14.006, de 28 de maio de 2020.** Disponível em: <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/lei-n-14.006-de-28-de-maio-de-2020-274462752>. Acesso em: 09 out. 2021.

Brasil. **Lei nº 14.010, de 10 de junho de 2020.** Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2020/lei/l14010.htm. Acesso em: 09 out. 2021.

Brasil. **Lei nº 14.011, de 10 de junho de 2020.** Disponível em: <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/lei-n-14.011-de-10-de-junho-de-2020-261279450>. Acesso em: 09 out. 2021.

Brasil. **Lei nº 14.015, de 15 de junho de 2020.** Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2020/lei/l14015.htm. Acesso em: 09 out. 2021.

Brasil. **Lei nº 14.016, de 23 de junho de 2020.** Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2020/lei/l14016.htm. Acesso em: 09 out. 2021.

Brasil. **Lei nº 14.017, de 29 de junho de 2020.** Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2020/lei/l14017.htm Acesso em: 09 out. 2021.

Brasil. **Lei nº 14.018, de 29 de junho de 2020.** Disponível em: <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/lei-n-14.018-de-29-de-junho-de-2020-264166728>. Acesso em: 09 out. 2021.

Brasil. **Lei nº 14.019, de 2 de julho de 2020.** Disponível em: <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/lei-n-14.019-de-2-de-julho-de-2020-276227423>. Acesso em: 09 out. 2021.

Brasil. **Lei nº 14.020, de 6 de julho de 2020.** Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2020/lei/l14020.htm. Acesso em: 09 out. 2021.

Brasil. **Lei nº 14.021, de 7 de julho de 2020.** Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2020/lei/l14021.htm. Acesso em: 09 out. 2021.

Brasil. **Lei nº 14.022, de 7 de julho de 2020.** Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2020/lei/l14022.htm. Acesso em: 09 out. 2021.

2022/2020/lei/L14022.htm. Acesso em: 09 out. 2021.

Brasil. **Lei nº 14.023, de 8 de julho de 2020.** Disponível em: <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/lei-n-14-023-de-8-de-julho-de-2020-265869301>. Acesso em: 09 out. 2021.

Brasil. **Lei nº 14.024, de 9 de julho de 2020.** Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2020/lei/L14024.htm. Acesso em: 09 out. 2021.

Brasil. **Lei nº 14.029, de 28 de julho de 2020.** Disponível em: <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/lei-n-14-029-de-28-de-julho-de-2020-269159725>. Acesso em: 09 out. 2021.

Brasil. **Lei nº 14.030, de 28 de julho de 2020.** Disponível em: <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/lei-n-14-030-de-28-de-julho-de-2020-269159632>. Acesso em: 09 out. 2021.

Brasil. **Lei nº 14.031, de 28 de julho de 2020.** Disponível em: <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/lei-n-14-031-de-28-de-julho-de-2020-269159630>. Acesso em: 09 out. 2021.

Brasil. **Lei nº 14.035, de 11 de agosto de 2020.** Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2020/lei/L14035.htm. Acesso em: 09 out. 2021.

Brasil. **Lei nº 14.034, de 5 de agosto de 2020.** Disponível em: <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/lei-n-14-034-de-5-de-agosto-de-2020-270712514>. Acesso em: 11 out. 2021.

Brasil. **Lei nº 14.040, de 18 de agosto de 2020.** Disponível em: <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/lei-n-14-040-de-18-de-agosto-de-2020-272981525>. Acesso em: 11 out. 2021.

Brasil. **Lei nº 14.041, de 18 de agosto de 2020.** Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2020/lei/L14041.htm. Acesso em: 11 out. 2021.

Brasil. **Lei nº 14.042, de 19 de agosto de 2020.** Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2020/lei/L14042.htm. Acesso em: 11 out. 2021.

Brasil. **Lei nº 14.043, de 19 de agosto de 2020.** Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2020/Lei/L14043.htm. Acesso em: 11 out. 2021.

Brasil. **Lei nº 14.045, de 20 de agosto de 2020.** Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2020/lei/L14045.htm. Acesso em: 11 out. 2021.

Brasil. **Lei nº 14.046, de 24 de agosto de 2020.** Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2020/lei/L14046.htm. Acesso em: 11 out. 2021.

Brasil. **Lei nº 14.047, de 24 de agosto de 2020.** Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2020/lei/L14047.htm. Acesso em: 11 out. 2021.

Brasil. **Lei nº 14.048, de 24 de agosto de 2020.** Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2020/lei/L14048.htm. Acesso em: 11 out. 2021.

Brasil. **Lei nº 14.057, de 11 de setembro de 2020.** Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2020/lei/L14057.htm. Acesso em: 11 out. 2021.

Brasil. **Lei nº 14.058, de 17 de setembro de 2020.** Disponível em: <https://www.in.gov.br/web/dou/-/lei-n-14-058-de-17-de-setembro-de-2020-278155040>. Acesso em: 11 out. 2021.

Brasil. **Lei nº 14.065, de 30 de setembro de 2020.** Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2020/lei/L14065.htm. Acesso em: 11 out. 2021.

Brasil. **Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990.** Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8078compilado.htm. Acesso em: 11 out. 2021.

INFOMONEY. **O que muda na sua viagem com a nova lei que altera regras de reembolso de passagens na pandemia.** InfoMoney. Disponível em: <https://www.infomoney.com.br/minhas-financas/o-que-muda-na-sua-viagem-com-a-nova-lei-que-altera-regras-de-reembolso-de-passagens-na-pandemia>. Acesso em:

30 nov. 2020.

ATHENIENSE, Luciana. **Os impactos da Lei 14.034/20 nos direitos dos passageiros-consumidores.** Consultor Jurídico. Disponível em: <https://www.conjur.com.br/2020-ago-09/opiniaio-lei-1403420-direitos-passageiros-consumidores>. Acesso em: 30 nov. 2020.

IMPrensa NACIONAL. **Lei nº 14.034, de 5 de agosto de 2020 - Lei nº 14.034, de 5 de agosto de 2020** - DOU - Imprensa Nacional. In.gov.br. Disponível em: <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/lei-n-14.034-de-5-de-agosto-de-2020-270712514>. Acesso em: 30 nov. 2020.

Legislação Federal, **TJDF**, Covid-19, 2020. Disponível em: <https://www.tjdft.jus.br/institucional/relacoes-institucionais/legislacao-covid-19-2013-coronavirus/legislacao-federal-covid-19-coronavirus>. Acesso em: 30 nov. 2020.

VASCONCELOS, Yuri. **O colapso do setor aéreo.** Fapesp.br. Disponível em: <https://revistapesquisa.fapesp.br/o-colapso-do-setor-aereo/>. Acesso em: 06 nov. 2020.

FLIGHTRADAR24. **Live FlightTracker** - Real-Time FlightTrackerMap | Flightradar24. Flightradar24. Disponível em: <https://www.flightradar24.com/data/statistics>. Acesso em: 06 nov. 2020.

WIKIPEDIA CONTRIBUTORS. **Covid-19 pandemic data.** Wikipedia. Disponível em: https://en.wikipedia.org/wiki/Template:COVID-19_pandemic_data. Acesso em: 06 nov. 2020.

G1. **Tráfego aéreo no Brasil e no mundo despenca com pandemia de Covid-19; veja o que mudou e perspectivas.** Disponível em: <https://g1.globo.com/mundo/noticia/2020/04/10/trafego-aereo-no-brasil-e-no-mundo-despenca-com-pandemia-de-covid-19-veja-o-que-mudou-e-perspectivas.ghtml>. Acesso em: 06 nov. 2020.

REDE BRASIL. **Pandemia, crise econômica e setor aéreo: voo turbulento e tentativa de pouso suave? - Rede Brasil Atual.** Disponível em: <https://www.redebrasilatual.com.br/blogs/blog-na-rede/2020/07/pandemia-crise-economica-setor-aereo-turbulencia>. Acesso em: 06 nov. 2020.

ANAC. **Regras emergenciais para alteração e reembolso de passagens aéreas.** Agência Nacional de Aviação Civil **ANAC.** Disponível em: <https://www.anac.gov.br/noticias/2020/regras-emergenciais-para-alteracao-e-reembolso-de-passagens-aereas>. Acesso em: 06 nov. 2020.

YOUTUBE. **Coronavírus e o direito do consumidor no âmbito das viagens aéreas por Rizzato Nunes.** Disponível em: <https://www.youtube.com/watch?v=7HtKLKU5Qto>. Acesso em: 11 out. 2021.

PÚBLICO. **COVID-19, reembolsos de aviação.** Disponível em: <https://www.publico.pt/2020/10/07/economia/noticia/covid19-fez-disparar-queixas-reembolsos-junto-regulador-aviacao-1934282>. Acesso em: 11 out. 2021.

ANAC. **COVID-19, ANAC, dados de reclamações contra empresas aéreas.** <https://www.anac.gov.br/noticias/2020/anac-divulga-numeros-de-reclamacoes-do-10-tri-contra-empresas-aereas>. Acesso em: 11 out. 2021.

ANAC. **COVID-19, ANAC, cuidados ao viajar.** Disponível em: <https://www.anac.gov.br/coronavirus/passageiros/cuidados-ao-viajar>. Acesso em: 11 out. 2021.

ANAC. **CORONAVÍRUS, ANAC, passageiros.** Disponível em: <https://www.anac.gov.br/coronavirus/passageiros>. Acesso em: 11 out. 2021.

G1. **COVID-19, PIB de atividades mais afetadas em cada setor.** Disponível em: <https://g1.globo.com/economia/noticia/2020/05/29/pandemia-do-coronavirus-derrubou-pib-do-10-trimestre-veja-atividades-mais-afetadas-em-cada-setor.ghtml>. Acesso em: 11 out. 2021.

CORREIO BRAZILIENSE. **COVID-19, dados de perdas por causa da pandemia.** Disponível em: <https://www.>

correio braziliense.com.br/app/noticia/economia/2020/05/24/internas_economia,857747/perdas-no-comercio-por-cao-da-pandemia-ja-somam-r-120-bilhoes.shtml. Acesso em: 11 out. 2021.

DIÁRIO DO COMÉRCIO. **CORONAVÍRUS, impactos e ações em favor da economia.** Disponível em: <https://diariodocomercio.com.br/exclusivo/coronavirus-impactos-e-acoes-em-favor-da-economia/>. Acesso em: 11 out. 2021.

IDEC. **CORONAVÍRUS: seus direitos no transporte aéreo e na mobilidade urbana.** [S. l.], 2021. Disponível em: <https://idec.org.br/dicas-e-direitos/coronavirus-seus-direitos-no-transporte-aereo-e-rodoviario>. Acesso em: 02 jun. 2021.

Recebido em 28 de janeiro de 2021

Aceito em 20 de abril de 2022