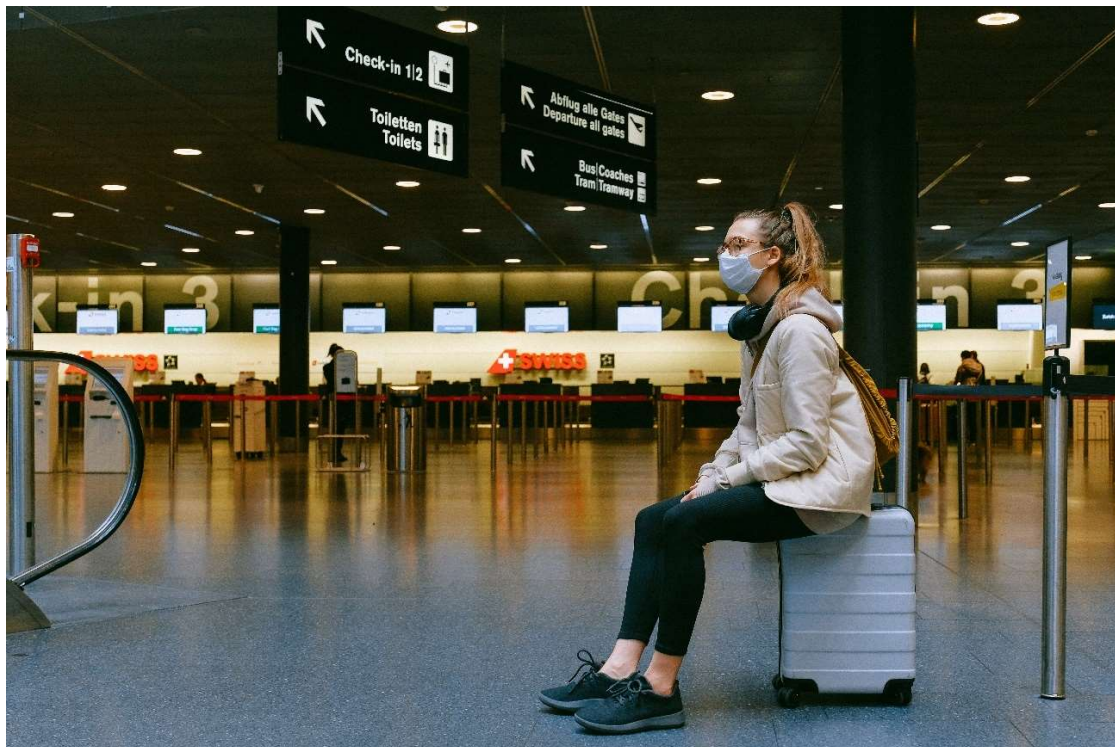


## O reembolso de passagens aéreas canceladas durante a pandemia de COVID-19.



Crédito pela Imagem: Pexels

**Autor:** Heitor José Fidelis Almeida de Souza.<sup>1</sup>

**Resumo:** Este artigo aborda a questão do reembolso de passagens aéreas durante a pandemia de COVID-19, seja em razão do cancelamento do voo pelo transportador, seja pela desistência do passageiro. A análise é feita à luz da Medida Provisória n. 925/2020, posteriormente convertida na Lei 14.034/2020.

---

<sup>1</sup> Informações sobre o autor: Heitor José Fidelis Almeida de Souza é advogado (OAB/SP 407.499), sócio proprietário do Fidelis Sociedade Individual de Advocacia (<https://fidelisadvocacia.com/>), bacharel em Direito pela Faculdade de Direito do Largo São Francisco (USP), e especialista em Direito Empresarial pela FGV-SP (pós-graduação *lato sensu*).

Certamente, a pandemia de COVID-19 foi um dos acontecimentos mais marcantes da última década, deixando um rastro de milhares de mortes, intrigas políticas e uma gravíssima crise cujos efeitos deletérios para a economia nacional (e global) provavelmente continuarão sendo sentidos nos anos vindouros.

Para conter o avanço do coronavírus muitos governos impuseram rígidas medidas de isolamento social e quarentena, restringindo-se em escala jamais vista antes a circulação de pessoas, em âmbito nacional e internacional. Neste contexto, dois dos setores mais afetados pela pandemia foram o turismo e a aviação civil. Com efeito, no ponto mais agudo da crise, em março de 2020, ações de grandes companhias aéreas nacionais chegaram a desabar mais de 80% em comparação com período anterior à crise<sup>2</sup> deflagrada pela COVID-19. Internacionalmente, os resultados foram semelhantes<sup>3</sup>.

Objetivando estancar as já imensas perdas suportadas pelas companhias aéreas, o Governo Federal editou a Medida Provisória n. 925/2020, publicada em 19.03.2020, que previa o seguinte:

*“Art. 3º O prazo para o reembolso do valor relativo à compra de passagens aéreas será de doze meses, observadas as regras do serviço contratado e mantida a assistência material, nos termos da regulamentação vigente.*

*§ 1º Os consumidores ficarão isentos das penalidades contratuais, por meio da aceitação de crédito para utilização no prazo de doze meses, contado da data do voo contratado.*

*§ 2º O disposto neste artigo aplica-se aos contratos de transporte aéreo firmados até 31 de dezembro de 2020.”*

Posteriormente, em 05.08.2020, a referida Medida Provisória foi convertida pelo Congresso Nacional na Lei n. 14.034/2020, que promoveu alterações no art. 3º do diploma legal:

*“Art. 3º O reembolso do valor da passagem aérea devido ao consumidor por cancelamento de voo no período compreendido entre 19 de março de 2020 e 31*

<sup>2</sup> Folha de São Paulo: < <https://www1.folha.uol.com.br/mercado/2020/03/mundo-vive-maior-apagao-aereo-da-historia.shtml> > Acesso em 28.08.2020.

<sup>3</sup> The New York Times: < <https://www.nytimes.com/2020/03/05/business/coronavirus-airline-industry.html> > Acesso em 28.08.2020.

*de dezembro de 2020 será realizado pelo transportador no prazo de 12 (doze) meses, contado da data do voo cancelado, observadas a atualização monetária calculada com base no INPC e, quando cabível, a prestação de assistência material, nos termos da regulamentação vigente.*

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

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

*§ 3º O consumidor que desistir de voo com data de início no período entre 19 de março de 2020 e 31 de dezembro de 2020 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 de valor correspondente ao da passagem aérea, sem incidência de quaisquer penalidades contratuais, o qual poderá ser utilizado na forma do § 1º deste artigo.*

*§ 4º O crédito a que se referem os §§ 1º e 3º deste artigo deverá ser concedido no prazo máximo de 7 (sete) dias, contado de sua solicitação pelo passageiro.*

*§ 5º O disposto neste artigo aplica-se também às hipóteses de atraso e de interrupção previstas nos arts. 230 e 231 da Lei nº 7.565, de 19 de dezembro de 1986.*

*§ 6º O disposto no § 3º deste artigo não se aplica ao consumidor que desistir da passagem aérea adquirida com antecedência igual ou superior a 7 (sete) dias em relação à data de embarque, desde que o faça no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, contado do recebimento do comprovante de aquisição do bilhete de passagem, caso em que prevalecerá o disposto nas condições gerais aplicáveis ao transporte aéreo regular de passageiros, doméstico e internacional, estabelecidas em ato normativo da autoridade de aviação civil.*

*§ 7º O direito ao reembolso, ao crédito, à acomodação ou à remarcação do voo previsto neste artigo independe do meio de pagamento utilizado para a compra da passagem, que pode ter sido efetuada em pecúnia, crédito, pontos ou milhas.*

*§ 8º Em caso de cancelamento do voo, o transportador, por solicitação do consumidor, deve adotar as providências necessárias perante a instituição emissora do cartão de crédito ou de outros instrumentos de pagamento utilizados para aquisição do bilhete de passagem, com vistas à imediata interrupção da cobrança de eventuais parcelas que ainda não tenham sido debitadas, sem prejuízo da restituição de valores já pagos, na forma do **caput** e do § 1º deste artigo.*

*§ 9º O reembolso dos valores referentes às tarifas aeroportuárias ou de outros valores devidos a entes governamentais, pagos pelo adquirente da passagem e arrecadados por intermédio do transportador, deverá ser realizado em até 7 (sete) dias, contados da solicitação, salvo se, por opção do consumidor, a*

*restituição for feita mediante crédito, o qual poderá ser utilizado na forma do § 1º deste artigo.”*

A nosso ver, a Lei aprimorou a redação original da MP, incluindo novas hipóteses de reembolso e conversão em créditos, além de discriminar com clareza os prazos, índices de correção aplicáveis e procedimentos a serem realizados, tanto pelos transportadores, quanto pelos consumidores. Tais cuidados formais certamente diminuirão a taxa de casos judicializados, além de facilitar a resolução daqueles que efetivamente forem submetidos à apreciação do Poder Judiciário.

Ademais, o prazo de até 12 meses para o reembolso das passagens, apesar de parecer longo e gerar certo desconforto para o consumidor, parece-nos saudável do ponto de vista econômico, uma vez que a enxurrada de pedidos simultâneos de reembolso, aliada à baixa demanda por serviços de transporte aéreo durante a pandemia, poderia levar à bancarrota de tais companhias, o que certamente arrastaria a economia brasileira a um colapso ainda maior.

De outra banda, existe a possibilidade de o consumidor requerer a conversão da passagem em créditos que poderão ser utilizados na aquisição de produtos e serviços oferecidos pelo transportador. Tais créditos poderão ser utilizados em momento oportuno, dentro do prazo de dezoito meses após sua concessão, o que mitiga a indigestão causada pelo longo prazo para ressarcimento em espécie.

Em conclusão, acreditamos que o diploma legal logrou êxito em harmonizar a dualidade de interesses em jogo: (i) os consumidores poderão converter o valor da passagem cancelada em créditos, aptos para utilização praticamente imediata; e (ii) as companhias aéreas terão um fôlego adicional para normalizar o fluxo de caixa e realizar o reembolso aos passageiros que assim o desejarem, evitando a acumulação em cascata de dívidas, que poderia levar as empresas à falência.

Por fim, deixaremos à disposição do leitor uma tabela na qual compilamos as principais informações a respeito do tema, com respaldo na Lei n. 14.034/2020:

Cancelamentos/Desistências entre 19.03.2020 a 31.12.2020		
	Cancelamento pelo transportador	Desistência pelo consumidor
Reembolso da passagem	Em até 12 meses contados, da data do voo cancelado. Sobre o reembolso não devem incidir penalidades contratuais. Correção monetária com base no INPC.	Em até 12 meses, contados da data agendada para o voo, sendo o reembolso sujeito ao desconto de eventuais penalidades contratuais. Correção monetária com base no INPC.
Exceção à regra de reembolso	Não tem.	O consumidor que desistir de passagem aérea adquirida com antecedência igual ou superior a 7 dias em relação à data de embarque, desde que o faça no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, contado do recebimento do comprovante de aquisição do bilhete de passagem, estará sujeito condições gerais aplicáveis ao transporte aéreo regular de passageiros, doméstico e internacional, estabelecidas em ato normativo da autoridade de aviação civil.
Conversão da passagem em créditos	O transportador poderá oferecer ao consumidor créditos (em valor igual ou superior ao da passagem cancelada) para serem utilizados em nome próprio ou de terceiro, para a aquisição de produtos ou serviços oferecidos pelo transportador. Tais créditos devem ser concedidos no prazo de 7 dias a partir da solicitação do passageiro; e o prazo de utilização é de até 18 meses após a concessão dos mesmos.	O consumidor poderá requerer a conversão do valor integral da passagem (sem desconto de qualquer penalidade contratual) em créditos para serem utilizados em nome próprio ou de terceiro, para a aquisição de produtos ou serviços oferecidos pelo transportador. Tais créditos devem ser concedidos no prazo de 7 dias a partir da solicitação do passageiro; e o prazo de utilização é de até 18 meses após a concessão dos mesmos.
Reembolso de tarifas aeroportuárias e de valores devidos a entes governamentais	Caso tais valores tenham sido pagos pelo adquirente da passagem e arrecadados por intermédio do transportador, o reembolso deverá ser realizado em até 7 dias, contados da solicitação, salvo se, por opção do consumidor, a restituição for feita mediante crédito. Na hipótese de opção por recebimento de créditos, estes devem ser concedidos no prazo de 7 dias a partir da solicitação do passageiro; e o prazo de utilização é de até 18 meses após a concessão dos mesmos.	

Caso o consumidor não consiga o reembolso, ou caso seja impedido de usufruir de seus créditos na forma e nos prazos previsto na Lei n. 14.034/2020, recomenda-se que procure um advogado especializado em direito do consumidor para esclarecimento das medidas administrativas e judiciais cabíveis.