



**ANÁLISE DOS IMPACTOS NO SETOR AÉREO PROVOCADOS PELA  
CULTURA DE JUDICIALIZAÇÃO NO BRASIL**

**Tammyse Araújo da Silva<sup>1</sup>**

**Jefferson Barbosa Maia<sup>2</sup>**

**RESUMO**

Os crescentes números de processos judiciais movidos contra as companhias aéreas no Brasil têm chamado a atenção tanto das empresas aéreas quanto das autoridades competentes. Diante disso, este estudo teve como objetivo analisar como os processos judiciais movidos contra as companhias aéreas brasileiras podem interferir no seu crescimento e no desenvolvimento do setor aéreo. Esta pesquisa possui abordagem qualitativa, natureza básica, objetivos exploratórios e procedimentos bibliográficos e documentais. Os resultados obtidos indicam que, dentro do modal de transportes, a maioria dos processos judiciais são voltados para as empresas aéreas. No âmbito do direito aeronáutico, ainda que o Código de Defesa do Consumidor assevere que não exclui tratados internacionais, este tem prevalência sobre a Convenção de Montreal, o que abre precedentes para as ações judiciais contra as empresas aéreas. Os resultados obtidos da análise documental indicam que as *lawtechs* têm realizado estímulos à judicialização das companhias aéreas, o que contribui para o aumento das demandas, e assim, prejudicam a oportunidade de resolução de conflitos de maneira amigável por meios não judicializados. Assim, observou-se que as demandas judiciais trazem impactos negativos tanto para as companhias, quanto para a sociedade em geral, o que desestimula os investimentos internacionais no setor, onera os preços dos serviços ao consumidor, e aumenta os números de conexões. No entanto, o poder público tem um papel essencial para mitigar a situação apresentada, ao tomar medidas como os acordos de cooperação técnica, publicação de cartilhas e criação de plataforma para a realização de acordos entre partes.

**Palavras-chave:** Judicialização do setor aéreo; Antinomia; Litigância; Transporte aéreo; Convenções internacionais.

<sup>1</sup> Especialista em Docência Universitária pela Universidade Católica de Goiás. Graduada em Ciências Aeronáuticas pela UnisulVirtual. Professora da Escola Politécnica e de Artes no curso de Ciências Aeronáuticas da Pontifícia Universidade Católica de Goiás – PUC/GO. EC-PREV pelo CENIPA. Credenciada no SGSO pela ANAC e pela Infraero. E-mail: tammyse@hotmail.com  
E-mail: [tammyse@pucgoias.edu.br](mailto:tammyse@pucgoias.edu.br)

<sup>2</sup> Bacharel em Ciências Aeronáuticas pela Pontifícia Universidade Católica de Goiás (PUC-GO). Aeroviário e tem curso de comissário de voo. E-mail: [Jeffersonmaia500@gmail.com](mailto:Jeffersonmaia500@gmail.com)

## **ANALYSIS OF THE IMPACTS ON THE AIRLINE INDUSTRY CAUSED BY THE CULTURE OF JUDICIALIZATION IN BRAZIL**

### **ABSTRACT**

*The growing number of lawsuits filed against airlines in Brazil has drawn the attention of both airlines and the relevant authorities. In view of this, the aim of this study was to analyze how lawsuits filed against Brazilian airlines can interfere with their growth and the development of the airline industry. This research has a qualitative approach, a basic nature, exploratory objectives and bibliographic and documentary procedures. The results obtained indicate that, within the transportation modal, the majority of cases in this modal are related to airlines. In the field of aviation law, even though the Consumer Defense Code states that it does not exclude international treaties, the latter takes precedence over the Montreal Convention, which sets precedents for lawsuits against airlines. The results obtained from the documentary analysis indicate that lawtechs have encouraged the judicialization of airlines, which contributes to an increase in lawsuits and thus undermines the opportunity to resolve conflicts amicably through non-judicial means. Thus, it was observed that lawsuits have a negative impact on both companies and society in general, discouraging international investment in the sector, increasing the price of consumer services and increasing the number of connections. However, public authorities play an essential role in mitigating the situation, by taking measures such as technical cooperation agreements, publishing booklets and creating a platform for agreements between parties.*

**Keywords:** Judicialization of the airline sector; Antinomy; Litigation; Air transport; International Conventions.

## 1 INTRODUÇÃO

As empresas Brasileiras enfrentam diversos desafios, influenciados por fatores econômicos, sociais e burocráticos e com as companhias aéreas não é diferente. Além do elevado preço do combustível de aviação, a variação do dólar e as ameaças por fatores externos como as guerras e pandemias, o setor aéreo sofre também os impactos gerados pelo crescente número de processos judiciais movidos no Brasil, resultantes da cultura de judicialização existente e pelas atuações das *lawtechs* (empresas especializadas em assistência jurídica) (Teixeira, 2022).

Esse fenômeno traz consequências para as finanças e suas estratégias de operação das empresas aéreas, uma vez que ao definir novas rotas, as companhias precisam considerar as localidades de acordo com número de processos movidos ali. Esse contexto prejudica o desenvolvimento do mercado aéreo nacional, uma vez que tais questões influem ainda no interesse dos investidores desse segmento (Cunha *et al.*, 2024).

Diante desse cenário, o estudo a respeito deste tema é fundamental, ao considerar que a aviação possui um papel estratégico na mobilidade nacional e na economia do país. Espera-se, com este estudo, contribuir para reflexões a respeito da economia que abrange a expansão e os investimentos em companhias aéreas no Brasil.

Desse modo, o objetivo geral desta pesquisa é analisar como os processos judiciais movidos contra as companhias aéreas brasileiras podem interferir no seu crescimento e no desenvolvimento do setor aéreo. Para atingir esse objetivo, foram propostos os seguintes objetivos específicos: 1) analisar o processo de judicialização no Brasil; 2) identificar as legislações internacionais e nacionais relacionadas à aviação; 3) compreender como ocorrem os estímulos à judicialização das companhias aéreas pelas *lawtechs*; 4) analisar os dados relacionados aos motivos geradores de processos judiciais contra empresas aéreas; 5) observar os impactos da judicialização para empresas e consumidores;

6) compreender as medidas que o poder público tem tomado para mitigar a situação.

Este estudo está dividido em quatro seções, além desta introdutória. Na seção 1, apresenta-se os procedimentos metodológicos que pautaram a pesquisa. Na seção 2, demonstra-se o conceito de judicialização e uma revisão teórica abordando o contexto da legislação na aviação civil, inclusive os tratados internacionais de Varsóvia e Montreal que são fundamentais para o entendimento do tema deste trabalho. Em seguida fala-se sobre os estímulos que influenciam os consumidores a procurarem a justiça para resolver seus problemas junto às companhias aéreas, nesta parte aborda-se a influência das *lawtechs* no problema em questão. Na seção 3, analisa-se os dados obtidos, como os principais motivos de reclamações por parte dos passageiros, os impactos financeiros, sociais e no desenvolvimento do mercado aéreo nacional causados pela judicialização desenfreada contra as companhias aéreas e, as propostas feitas para a redução da judicialização contra as empresas aéreas. Por fim, na última seção, são apresentadas as considerações finais.

## **2 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS**

A abordagem metodológica utilizada é quali-quantitativa, de natureza básica e descritiva, baseada em revisão bibliográfica e documental. A revisão bibliográfica utilizou artigos acadêmicos publicados nas bases de dados do Google Acadêmico e do SciELO. A análise documental se baseou em textos das leis nacionais, tratados internacionais pertinentes ao tema, reportagens e dados disponibilizados por órgãos reguladores, como a ANAC, além de demonstrações financeiras das companhias aéreas e dados estatísticos disponibilizados pelo CNJ (Conselho Nacional de Justiça).

A pesquisa foi realizada entre os dias 08 de setembro e 19 de novembro de 2024, e utilizou os seguintes descritores: “judicialização no setor aéreo”; “aviação comercial”; “combustível de aviação”; “Principais custos das empresas aéreas”; e

“estímulos a judicialização na aviação”. Foram consideradas as publicações entre 2010 e 2024, em português e inglês.

A busca nas bases de dados resultou em 20 trabalhos, dos quais foram selecionados 11, entre artigos e trabalhos de curso, de acordo com a relevância do seu conteúdo para o estudo em questão, os quais foram lidos e resumidos, que são: Colaço e Oliveira (2010); Saliba e Souza (2017); Targa (2017); Gonçalves (2019); Araújo e Duarte (2021); Franciscone e Lima, (2021); Silva (2022); Teixeira (2022); Borja (2023); Scaff (2023); e Castelliano, Guimarães e Gomes (2024).

### 3 REVISÃO TEÓRICA

A seguir, apresentam-se os contextos ao processo de judicialização no Brasil; as legislações internacionais e nacionais na aviação; e os estímulos à judicialização das companhias aéreas realizados pelas *lawtechs*.

#### 3.1 O PROCESSO DE JUDICIALIZAÇÃO NO BRASIL

Para contextualizar o tema desta pesquisa, é preciso compreender como ocorre o processo de judicialização no Brasil, com suas peculiaridades e conceitos, a começar pelo termo, que em inglês é grafado como *to judicialize*. Este implica em tratar alguma questão, com julgamento, a fim de chegar a uma decisão a respeito do assunto.

No entanto, a palavra judicialização está relacionada a um contexto que vai além da esfera jurídica, envolve também elementos sociais, políticos, culturais e econômicos. Além disso, a judicialização possui uma perspectiva política – que envolve a interferência do poder Judiciário em questões que, geralmente, são tratadas pelos poderes Executivo e Legislativo –; e uma perspectiva referente às relações sociais – que requer a interferência do poder Judiciário em questões sociais e de instituições privadas (Viaro, 2017).

Um processo judicial brasileiro possui, geralmente, três partes: o processamento inicial, o julgamento e o processamento final. O processamento inicial é composto pelo recebimento e a triagem do processo; a etapa de julgamento é a fase em que são tomadas as decisões liminares, a apresentação de recursos e que ocorre o julgamento final. Já o processamento final, é a fase em que se realiza a baixa do arquivo e, assim, são encerradas todas as atividades jurisdicionais referentes ao processo (STF, 2018).

São observados alguns fatores que contribuem para a morosidade na tramitação das ações judiciais brasileiras, relacionadas à alta demanda de processos, como por exemplo a cultura de judicialização, em que pequenos desentendimentos são levados à esfera judicial. Outro exemplo é o baixo custo no ajuizamento dos processos, como aqueles que são levados aos juizados especiais, bem como a assistência jurídica gratuita que é fornecida sem um critério objetivo (Castelliano; Guimarães; Gomes, 2024).

Concomitantemente, a ausência de punição para os litigantes repetitivos também influencia nessa alta demanda pelo judiciário, uma vez que muitas empresas consideram mais viável economicamente ferir o direito do consumidor, uma vez que nem todos os adquirentes dos seus serviços ou produtos recorrem a esse meio para reivindicar os seus direitos (Castelliano; Guimarães; Gomes, 2024).

Os litigantes mais frequentes podem ser considerados os agentes públicos brasileiros, sejam no polo ativo (acusador) ou no polo passivo (acusado). Entretanto, os setores regulados por agências reguladoras, como as instituições financeiras, as empresas de telecomunicações e os provedores de serviços – que é o caso da aviação –, também são frequentemente parte de processos judiciais (Scaff, 2023).

Ao realizar uma comparação entre os modais de transportes, baseado no painel dos 20 maiores litigantes do CNJ (Conselho Nacional de Justiça) – excluindo os Correios, por ser uma empresa pública –, sobram 18 empresas do modal aéreo e apenas uma do modal terrestre (Companhia Paulista de Trens

Metropolitanos – CPTM). Vale ressaltar que não foram encontradas empresas do modal de transporte naval neste painel (CNJ, 2024).

### 3.2 LEGISLAÇÕES INTERNACIONAL E NACIONAL NA AVIAÇÃO

Dentro da análise do processo de judicialização no Brasil, é essencial compreender as especificidades da legislação na aviação. Posteriormente à Primeira e à Segunda Guerra Mundial, a aviação passou a ser utilizada para o transporte de passageiros, correios e cargas. Por isso, foram realizadas diversas convenções internacionais, ao longo dos anos, a fim de uniformizar, normatizar e padronizar a aviação comercial (Franciscone; Lima, 2021).

Entre elas, a Convenção de Paris (1919) instituiu a Comissão Internacional de Navegação Aérea (CINA), a Convenção de Havana (1928), que estabeleceu regras e princípios referente ao tráfego aéreo; e a Convenção de Chicago (1944), que criou a Organização Provisória de Aviação Civil (OPACI) e foi substituída pela Organização de Aviação Civil Internacional (OACI), responsável pela padronização e regulamentação da aviação até atualmente (Franciscone; Lima, 2021).

Já no âmbito do direito aeronáutico, a Convenção Internacional de Varsóvia, de 1929, versou acerca das regulamentações internacionais relacionadas aos aspectos legais e regulatórios de transporte de passageiros, bagagens e cargas, além de estabelecer normas referentes à responsabilidade dos operadores aéreos em casos de acidentes. Desse modo, essa Convenção se tornou um dos pilares do direito internacional privado no contexto da aviação (Silva, 2022).

No Brasil, a convenção de Varsóvia foi promulgada por meio do decreto nº. 20.704, de 24 de novembro de 1931, e passou a regular a responsabilidade civil do transportador aéreo internacional (Brincas, 1988). Por meio dela, o bilhete aéreo foi definido como um contrato de transporte, o que delineou claramente os direitos e deveres tanto do operador aéreo quanto do usuário, o que proporcionou maior segurança jurídica e confiança dos passageiros (Franciscone; Lima, 2021).

Conforme o transporte aéreo passou a ser utilizado com mais frequência, surgiu a necessidade de atualizações nos textos da Convenção de Varsóvia o que ocorreu por meio de diversos protocolos, inclusive o Protocolo de Haia, de 1955, que aumentou os limites de responsabilidade das companhias aéreas em relação aos passageiros (Franciscone; Lima, 2021). Além deste, o Protocolo da Guatemala, de 1971, alterou os textos anteriores que instituiu a presunção de culpa dos transportadores aéreos para um sistema de responsabilidade objetiva (Targa, 2017).

Em seguida, a Convenção de Montreal, estabelecida em 1999, trouxe uma atualização da anterior Convenção de Varsóvia, com alterações significativas nas obrigações dos transportadores aéreos. Ademais, ela elevou os limites de indenização a serem pagos pelas companhias em diferentes situações, como extravio ou danos a bagagens, atrasos de passageiros, casos de morte ou lesão ocorridas durante o voo ou nas operações de embarque e desembarque. Os valores de indenização passaram a ser determinados com base nos Direitos Especiais de Saque (DES). Cabe ressaltar que os DES correspondem à moeda do fundo monetário internacional (FMI), e que a conversão dos valores deve ser realizada na data da sentença (Gonçalves, 2019; Borja, 2023).

No Brasil, a Convenção de Montreal foi promulgada por meio do decreto nº. 5.910, de 27 de setembro de 2006, e reafirma o comprometimento com o

[...] desenvolvimento ordenado das operações de transporte aéreo internacional e da circulação fluída de passageiros, bagagem e carga, conforme os princípios e objetivos da Convenção de Aviação Civil Internacional, feita em Chicago, em 07 de dezembro de 1944 (Brasil, 2006).

Mesmo que o Brasil seja signatário da Convenção de Montreal, há um entendimento do Supremo Tribunal Federal (STF) de que o Código de Defesa do Consumidor (CDC) deve ter prioridade sobre as normas estabelecidas por tratados internacionais no que se refere a danos extrapatrimoniais. Esse foi o parecer sobre o recurso extraordinário RE 1394401, apresentado em julho de

2022, uma vez que a citada Convenção não menciona tais tipos de danos em suas disposições (STF, 2023).

Diante disso, é possível observar uma antinomia jurídica<sup>1</sup> entre as regras da Convenção de Montreal e as normas internas nacionais, como aquelas apresentadas no CDC. Essa divergência ocorre porque a Convenção de Montreal é um tratado internacional, com a mesma força hierárquica das leis, já o CDC tem regras internas distintas a fim de proteger os consumidores.

Um exemplo dessa antinomia jurídica diz respeito ao prazo prescricional e os valores das indenizações: dois anos e valores de Direitos Especiais de Saque (DES), segundo a Convenção de Montreal; e cinco anos e reparação integral ao consumidor, de acordo com o CDC (Araújo; Duarte, 2021). Cabe ressaltar que embora o art. 7º do CDC afirme que “[...] os direitos previstos neste código não excluem outros decorrentes de tratados ou convenções internacionais de que o Brasil seja signatário” (CDC, 2017, p. 13), de Saliba e Souza (2017), as convenções internacionais só são aplicáveis quando ampliam os direitos dos consumidores, e jamais para reduzi-los.

### 3.3 ESTÍMULOS À JUDICIALIZAÇÃO DAS COMPANHIAS AÉREAS REALIZADOS PELAS LAWTECHS

Para compreender o contexto do aumento das demandas judiciais em desfavor das companhias aéreas brasileiras, é preciso analisar como ocorrem os estímulos à cultura de judicialização causadas pelas *lawtechs*. As startups são empresas focadas em inovações e utilização de tecnologia e, têm alcançado destaque devido aos seus custos reduzidos de implementação e manutenção. No campo do direito, essas empresas estão divididas em duas categorias: *legaltechs* e *lawtechs*. Enquanto as *legaltechs* atendem outras empresas do setor jurídico, com o objetivo de desburocratizar processos, aumentar a lucratividade e melhorar

---

<sup>1</sup> Antinomia jurídica é a contradição entre dois preceitos legais, ou seja, a ocorrência de duas normas conflitantes, válidas e emanadas de autoridade competente (Colaço; Oliveira, 2010).

a eficiência; as *lawtechs* são voltadas para os consumidores que necessitam de assistência jurídica (Teixeira, 2022).

De acordo com dados da Associação Brasileira de *Lawtechs* e *Legaltechs*, houve um crescimento de 300% no número dessas empresas, entre 2017 e 2019, devido à facilidade de acesso e à implementação de *softwares* que permitem a análise prévia das chances de sucesso em determinados processos. Essa característica melhora significativamente a experiência dos clientes, o que é utilizado como argumento em abordagem persuasiva adotada por essas empresas (Teixeira, 2022).

Isso pode ser confirmado ao observar mensagens afirmativas em seus *sites*, como “reivindique até dez mil reais pelo seu voo cancelado”, “compensação imediata por problemas no seu voo” e “você só paga se ganharmos o processo”. Muitas dessas alegações são verdadeiras, uma vez que a maioria das *lawtechs* realiza uma pré-análise para verificar se os direitos dos clientes foram violados e quais os possíveis valores a serem recuperados por meio de processos judiciais. Após essa avaliação, as *lawtechs* compram as causas dos clientes por um valor previamente estabelecido e pago imediatamente, e assim, os clientes ficam isentos de receber qualquer retorno financeiro, caso a indenização paga pela parte seja superior ao montante pago antecipadamente (Teixeira, 2022).

Entre os anos de 2019 e 2022, 37 *lawtechs* foram impedidas de continuar sua atuação por meio de decisões judiciais ajuizadas pela OAB em diversas ações nas varas federais. A OAB argumenta que essas empresas ferem o código de ética e o estatuto da Ordem, por meio da mercantilização da advocacia pois inibem os consumidores de buscarem alternativas mais pacíficas para resolução dos conflitos, por exemplo, o SAC das companhias aéreas ou a plataforma consumidor.gov, criada pelo governo federal com o intuito de diminuir a judicialização no país (ABEAR, 2022).

## 4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Como resultado da revisão bibliográfica, os dados sugerem que quanto ao processo de judicialização no Brasil, dentro do modal de transportes, as empresas do setor aéreo representam 90% das maiores litigantes, isto é, a maioria dos processos deste modal estão relacionadas às empresas aéreas (Scaff, 2023; Castelliano; Guimarães; Gomes, 2024; CNJ, 2024).

Quanto às legislações internacionais e nacional no âmbito do direito aeronáutico, ainda que o Brasil tenha assinado o acordo referente à Convenção de Montreal (que regula as obrigações dos transportadores aéreos) e o CDC (que assegura o direito do consumidor) assevere que não exclui tratados internacionais, a segunda tem prevalência sobre a primeira, de acordo com entendimento do STF (Colaço; Oliveira, 2010; Saliba; Souza, 2017; Targa, 2017; Gonçalves, 2019; Araújo; Duarte, 2021; Franciscone; Lima, 2021; Silva, 2022; Borja, 2023).

Em relação aos estímulos à judicialização das companhias aéreas realizados pelas *lawtechs*, percebe-se que estas têm contribuído para o aumento das demandas judiciais contra companhias aéreas, quando negociam possíveis causas com passageiros, a fim de obterem retornos financeiros, e nesse processo, prejudicam a oportunidade de resoluções de conflitos de maneira amigável por meios não judicializados (Teixeira, 2022).

Nos próximos itens, são apresentados os resultados da análise documental que contém os dados relacionados ao impacto financeiros dos processos judiciais na economia das empresas; os motivos geradores de processos judiciais contra empresas aéreas; e, por fim, propostas de soluções para a redução da judicialização contra as companhias aéreas

### 4.1 IMPACTO FINANCEIRO DOS PROCESSOS JUDICIAIS NAS COMPANHIAS AÉREAS

Atualmente, o setor aéreo é estratégico para o desenvolvimento de qualquer País, pois a aviação proporciona conexões de forma rápida e eficiente

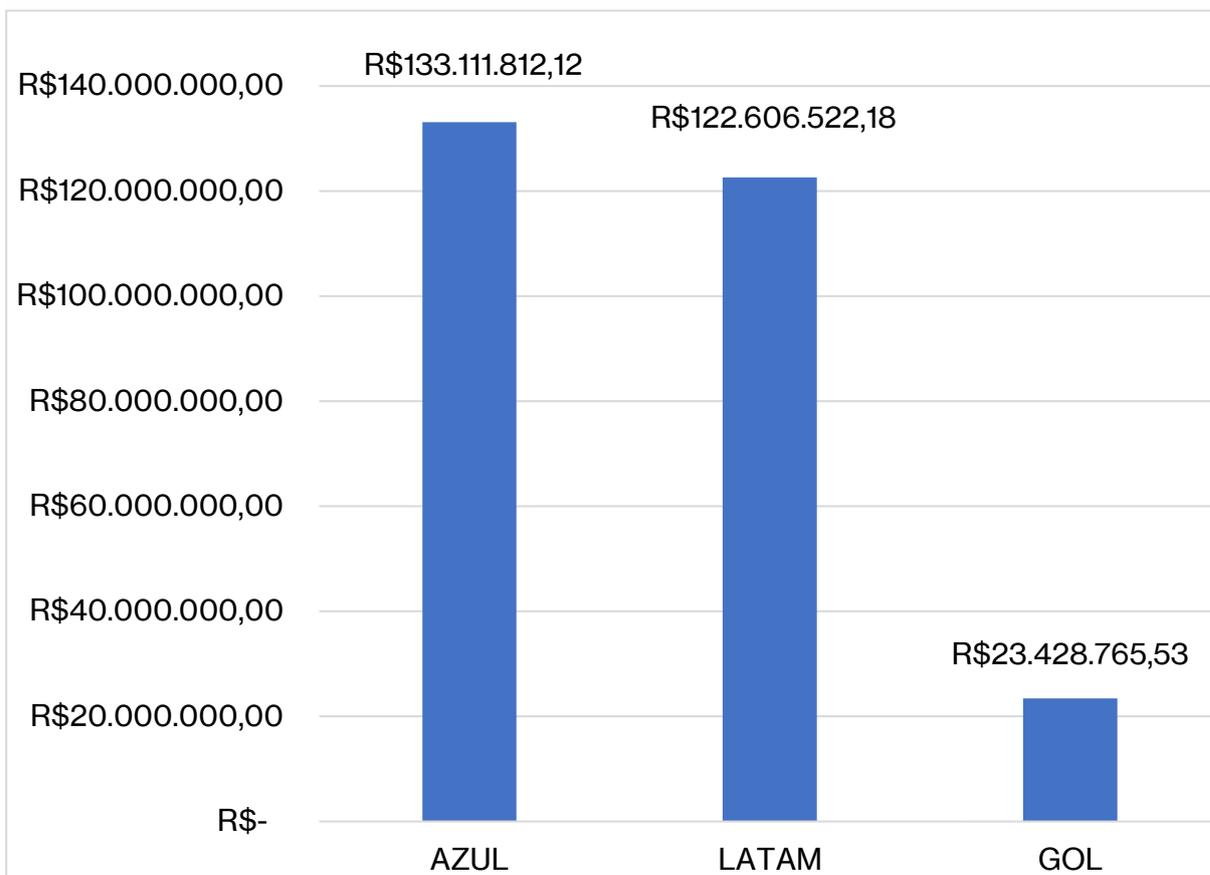
entre diversas partes do País e do mundo, o que contribui para o crescimento da movimentação de cargas, do turismo e facilita as negociações corporativas. Anualmente, cerca de 4,3 bilhões de pessoas são transportadas em aproximadamente 38 milhões de voos comerciais. Entretanto, mesmo com dados tão expressivos, a aviação é vista como setor crítico, pois é muito suscetível às influências externas e, financeiramente, sua margem de lucro operacional é próxima de zero (Cunha *et al.*, 2024).

Com a chegada do vírus SARS-CoV-2 que culminou em uma pandemia e fez com que quase todos os voos comerciais fossem paralisados no mundo todo, a situação piorou ainda mais. No primeiro ano da Covid-19 (2020), a aviação civil apresentou um prejuízo de US\$ 84,3 bilhões, equivalente a US\$ 230 milhões de prejuízo por dia e mesmo após mais de três anos do seu início, ainda há reflexos do impacto que foi causado às finanças das companhias aéreas, por exemplo a entrada em recuperação judicial da Gol Linhas Aéreas nos Estados Unidos (Cunha *et al.*, 2024).

Dentre os custos das empresas aéreas brasileiras, o combustível é aquele que ocupa a maior fração, pois, em 2021, implicou em 41% do total de gastos, e no ano seguinte, foram gastos cerca de 823 milhões de reais com processos judiciais e extrajudiciais (ABEAR, 2023).

Ao analisar a página de dados e estatísticas da ANAC (Agência Nacional de Aviação Civil), no que se refere a valores acumulados com processos judiciais, nota-se que, de acordo com os dados apresentados no gráfico, a seguir, a Azul Linhas Aéreas Brasileiras S.A. foi a companhia com maior valor acumulado no fim do terceiro trimestre de 2022, seguida pela Latam e Gol, respectivamente. Um dos fatores que podem ter feito com que a Gol Linhas Aéreas tenha obtido um valor acumulado em processos judiciais menor do que as outras empresas em ao final do terceiro trimestre de 2022 se deve a gestão interna da empresa que visa a prevenção de conflitos (ANAC, 2022).

Gráfico 1 – Valores acumulados em processos judiciais no fim do terceiro trimestre de 2022



Fonte: ANAC, 2022.

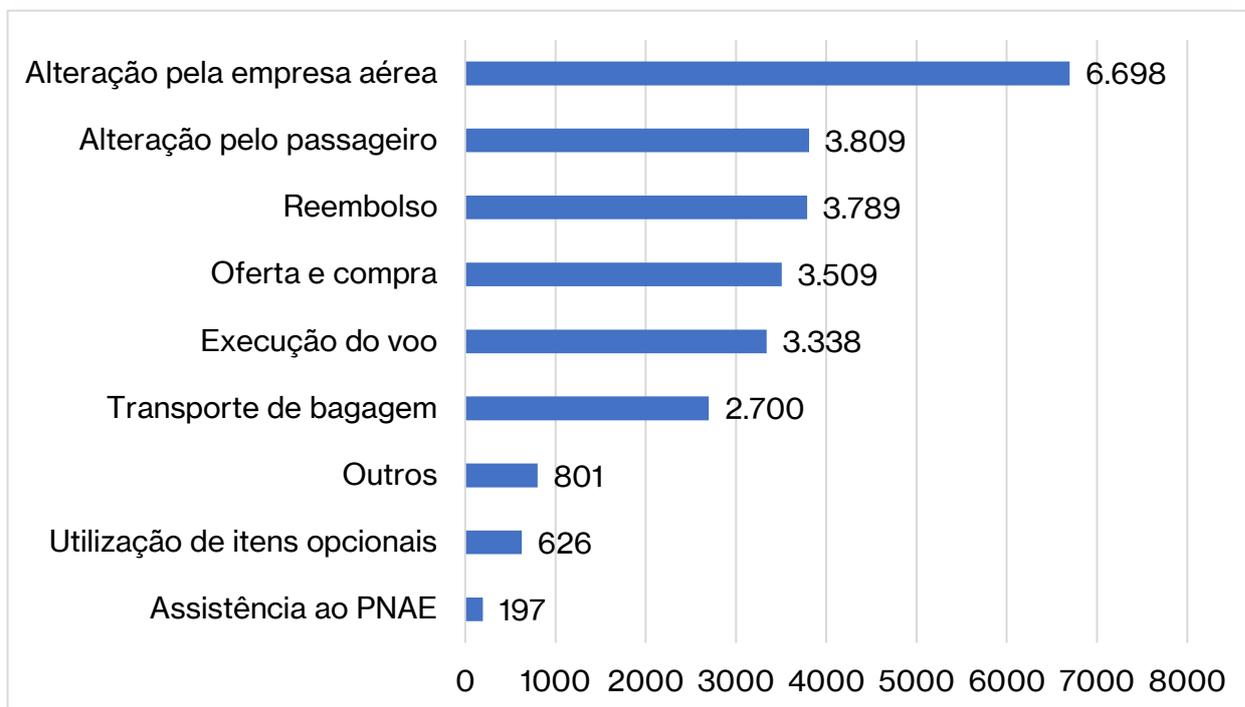
& Ciências Aeronáuticas

#### 4.2 MOTIVADORES DE PROCESSOS JUDICIAIS CONTRA AS COMPANHIAS AÉREAS

Nos processos contra as empresas aéreas, há diferentes motivos que originam ações judiciais. Os dados apresentados no gráfico, a seguir, demonstram os principais motivos de insatisfação por parte dos passageiros.



Gráfico 2 – Principais motivos de reclamações contra as companhias aéreas no Brasil no primeiro trimestre de 2024



Fonte: ANAC, 2024.

Como foi possível perceber, o principal motivador de insatisfação dos passageiros são as alterações realizadas pelas companhias aéreas, o que resulta em 6.698 reclamações do total. Nesse parâmetro, estão incluídas as alterações de voos e cancelamentos programados, assim como as assistências materiais fornecidas pelas empresas aéreas, como o acesso a comunicação, alimentação, hospedagem, traslados e a falta de avisos acerca das mudanças nos seus voos (ANAC, 2024).

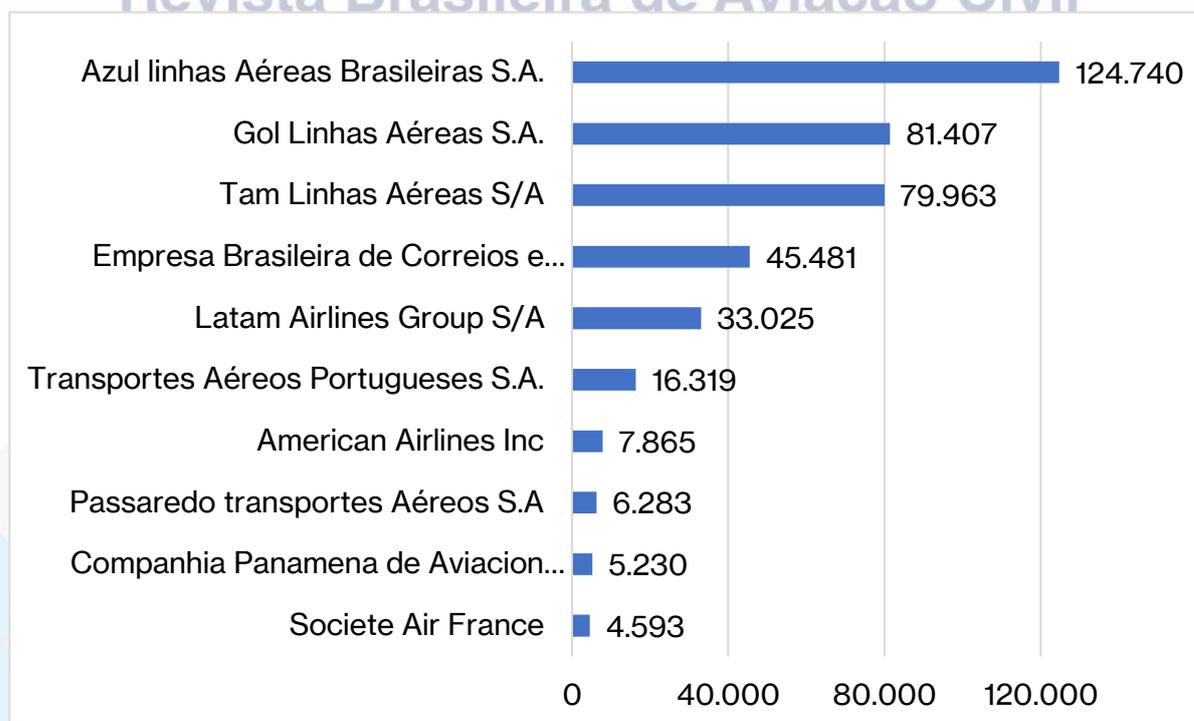
Em segundo lugar no *ranking* de reclamações estão as alterações pelos passageiros, em que o principal motivo, dentro desse tópico, é a falha nos canais disponibilizados pelas companhias aéreas para que possam ser feitas essas alterações. Problemas como atrasos, preterição e cancelamentos não programados entram no parâmetro de execução do voo (ANAC, 2024).

Nos anos de 2021 e 2022 foram ajuizadas cerca de 215,9 mil ações, mesmo que as empresas aéreas brasileiras tenham obtido cerca de 98% de desempenho

em seus voos no mesmo ano, índice igual ao dos Estados Unidos para o mesmo período. Ainda assim, a média do Brasil é que em 8 de cada 10 voos gerem uma ação judicial, enquanto em países, como os Estados Unidos, esse valor é de 0,01 processos judiciais a cada 100 voos. Portanto, a chance de uma companhia aérea ser processada no Brasil, ao realizar um voo doméstico, é de cerca de 800 vezes maior do que nos Estados Unidos (ABEAR, 2022).

Conforme demonstrado no gráfico, a seguir, gerado com dados extraídos do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), dentro do segmento de transportes, as companhias aéreas lideram em quantidade de processos judiciais. A primeira posição é ocupada pela companhia Azul Linhas Aéreas Brasileiras S.A., com 124.740 novos processos judiciais no intervalo de 31 de julho de 2023 a 31 de julho de 2024. Observa-se também que dentro das 10 primeiras posições, somente a Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos não é do segmento aéreo, todas as demais empresas são de transporte aéreo regular de passageiros (CNJ, 2024).

Gráfico 3 – Processos judiciais no segmento de transportes entre 31 de julho de 2023 e 31 de julho de 2024



Fonte: CNJ, 2024.

### 4.3 IMPACTOS DOS ELEVADOS NÚMEROS DE PROCESSOS CONTRA AS COMPANHIAS AÉREAS

De acordo com o portal G1 (2023), o grande volume de processos judiciais movidos em Rondônia contra as companhias aéreas, fez com que os residentes e visitantes do estado passassem por transtornos após a Gol Linhas Aéreas diminuir sua frequência de voos diários. A justificativa dessa redução é baseada nos grandes números de processos judiciais enfrentados pela companhia no estado. No mesmo passo, a Azul Linhas Aéreas reduziu seus números de voos diários para a localidade com a mesma justificativa. Desse modo, os passageiros que anteriormente voavam em rotas diretas dentro da região Norte, passaram a fazer conexões nas regiões Sudeste e Centro-Oeste, o que prolonga consideravelmente o seu tempo de viagem.

Outro fator prejudicial desse excesso judicialização para a sociedade em geral se refere aos valores das passagens. O Brasil possui custos operacionais altos, principalmente devido ao alto custo do combustível de aviação no país, o que contribui para os elevados valores das passagens aéreas. Com o aumento da judicialização, essa situação piorou ainda mais, as empresas aéreas passaram a enquadrar os valores devidos com processos judiciais em seus custos operacionais, o que faz com que as contas desses processos voltem para a sociedade em forma de aumento nos valores dos *tickets* aéreos (Lunardelli; Fresca, 2023).

Uma forma encontrada em diversos países para baratear os valores das passagens aéreas foi a implementação das *Low-cost carriers* (LCC). As LCC são ações de padronização de frota e a mudança dos serviços ofertados pelas companhias aéreas, a fim de diminuir os seus custos operacionais. Dessa forma, essas empresas conseguem fornecer bilhetes aéreos com valores mais baixos. Entretanto, assim como a falta de infraestrutura, o alto valor do combustível e as dificuldades regulatórias enfrentadas para implementação dessas empresas no Brasil, a judicialização também entra para a lista de empecilhos, pois como a estratégia desse modelo de negócio é ter os menores custos operacionais

possíveis, os empresários não veem formas de viabilizar a implementação das LCC no Brasil (Santana, 2022).

No que tange aos investimentos no mercado aéreo nacional, mesmo após a atualização do marco regulatório de 2018, não houve interesse de empresas estrangeiras em investir em novas empresas aéreas no Brasil. Cabe ressaltar que o marco regulatório diz respeito ao fato de que, por meio da medida provisória nº 863/2018 foi alterada a legislação constante no Código Brasileiro de Aeronáutica que fixava o investimento de capital estrangeiro nas companhias aéreas Brasileiras em no máximo 20%, que passou ao limite de 100% após aprovação desta medida (ABEAR, 2019).

Parte da falta de interesse estrangeiro em investimentos no segmento se deve à falta infraestrutura dos principais aeroportos brasileiros, que não conseguem atender a um fluxo maior de aeronaves. Assim, é necessária a reserva de *slots* (horários reservados para pousos e decolagens para cada voo) que já estão alocados para o oligopólio formado pelas empresas Gol, Azul e Latam. Concomitantemente com a falta de infraestrutura aeroportuária no Brasil, há a certeza de que as novas empresas aéreas que forem instaladas aqui terão de despende centenas de milhões de reais anualmente com processos judiciais. Desse modo, esse se constitui mais um ponto de desestímulo ao investimento de capital estrangeiro nas companhias aéreas brasileiras (Kramer, 2024).

#### 4.4 PROPOSTAS PARA REDUÇÃO DA JUDICIALIZAÇÃO CONTRA AS COMPANHIAS AÉREAS

As empresas aéreas têm enfrentado dificuldade em precificar os custos operacionais para operação em determinados locais, devido à instabilidade jurídica. Com base nos números expressivos de processos judiciais movidos contra as companhias aéreas nos últimos anos no Brasil, em maio de 2021, o CNJ

realizou um webinar<sup>2</sup> voltado para o tema, e como medida mitigadora foi lançada a cartilha digital do transporte aéreo. A cartilha tem como objetivo fornecer aos consumidores informações relevantes quanto aos seus direitos e deveres enquanto passageiros, a fim de evitar o aumento da litigiosidade. Desse modo, é possível observar que há uma consideração do poder Judiciário com a instabilidade jurídica no setor aéreo (CNJ, 2021).

Em agosto de 2024, a ANAC e a Associação dos Magistrados Brasileiros (AMB) firmaram um acordo de cooperação técnica, com o objetivo de encontrar soluções para reduzir a judicialização no setor aéreo. Esse acordo prevê a realização de seminários, conferências, pesquisas e reuniões para troca de informações entre os participantes a respeito do tema. O objetivo é assegurar o acesso de todos à justiça e aos seus direitos como consumidores, além de combater a advocacia predatória em situações nas quais não há responsabilidades das empresas aéreas. Para a AMB, o acordo possibilita aos magistrados mais elementos para analisar as diversas situações que envolvem o setor aéreo, pois para a associação nem todas as demandas justas podem ser consideradas justas (ANAC, 2024).

Outra medida no mesmo sentido é a criação da plataforma Consumidor.gov, um serviço público que possibilita a interação direta entre os consumidores e as empresas, monitorada pela Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon) do Ministério da Justiça, Procons, Defensorias Públicas, Ministérios Públicos, Agências Reguladoras, entre outros órgãos, e por toda a sociedade.

No ano de 2019, a ANAC estabeleceu que todas as empresas aéreas brasileiras devem estar ativas na plataforma e as obriga a responder às reclamações dos usuários em até 10 dias. O intuito é que nos casos em que o consumidor não consiga resolver seus conflitos diretamente com a companhia aérea, ele abra uma reclamação na plataforma Consumidor.gov, a fim de buscar

---

<sup>2</sup> Define-se **webnário** como uma apresentação on-line que assim como um congresso, simpósio, colóquio ou seminário, apresenta um assunto sobre o qual se pretende ensinar; é comum que haja interação com o público ouvinte (WEBNÁRIO, 2024).

um acordo com a empresa antes de procurar os meios judiciais. No total, cerca de 420.029 reclamações já foram realizadas na plataforma contra as três principais companhias aéreas do Brasil (Gol, Azul e Latam) com uma taxa média de solução de 81,23%. A ANAC não tem participação na mediação dos conflitos individuais, mas monitora as reclamações registradas na Consumidor.gov para tomar ações e fiscalizar o setor, com o objetivo de agir de forma mitigadora coletiva (ANAC, 2024).

Os aeroportos de Cuiabá, Belo Horizonte, Recife e Rio de Janeiro contam com juizados especiais dentro das instalações do aeroporto, essa medida teve início no ano de 2007, e esses juizados têm a função de resolver alguns conflitos entre os passageiros e as empresas aéreas como violações, furto e extravio de bagagens, atraso e cancelamento de voos, *overbooking*; e o dever de informação e direitos do passageiro. O objetivo principal é resolver rapidamente e de forma amigável os conflitos entre os viajantes e as companhias aéreas ou órgãos do governo com valores limitados a 20 salários-mínimos. Caso não seja possível a conciliação de maneira amigável, o juizado especial encaminha o processo para o juizado especial cível da residência do passageiro para que assim seja resolvido seguindo os métodos padrões (CNJ, 2024).

Como foi possível observar, a judicialização contra as empresas aéreas traz impactos negativos tanto para as companhias, quanto para a sociedade em geral. Isso porque desestimula os investimentos internacionais no setor, além de onerar os preços do consumidor, em seus bilhetes e até devido a aumentar os números de conexões. Desse modo, as medidas tomadas pelo poder público, como os acordos de cooperação técnica, publicação de cartilhas e criação de plataforma para a realização de acordos entre partes têm sido importantes medidas para contribuir para melhor a situação apresentada neste trabalho.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A presente pesquisa teve como objetivo analisar como os processos judiciais movidos contra as companhias aéreas brasileiras podem interferir no seu crescimento, no desenvolvimento do setor aéreo. Este estudo apresentou dados significativos a respeito da alta judicialização contra as companhias aéreas no Brasil. Viabilizada pela estrutura jurídica do País, há também a influência das empresas *lawtechs* que, por vezes, praticam a litigância predatória, o que desmotiva os passageiros a buscar formas alternativas de resolução de conflitos.

Os resultados obtidos nesta pesquisa indicam que, dentro do modal de transportes, a maioria dos processos judiciais está direcionados às empresas aéreas. Quanto às legislações internacionais e nacionais, no âmbito do direito aeronáutico, ainda o CDC assevera que não exclui tratados internacionais, este tem prevalência sobre a Convenção de Montreal, o que abre precedentes para as ações judiciais contra as companhias aéreas.

Os dados documentais indicam que as *lawtechs* têm realizado estímulos à judicialização das companhias aéreas o que contribui para o aumento das demandas judiciais, e assim, prejudicam a oportunidade de resolução de conflitos de maneira amigável por meios não judicializados. Por fim, os dados indicam que há impactos negativos tanto para as companhias, quanto para a sociedade em geral, o que desestimula os investimentos internacionais no setor, onera os preços dos serviços ao consumidor, e aumenta os números de conexões.

Assim, o poder público tem um papel essencial para mitigar a situação apresentada, ao tomar medidas como os acordos de cooperação técnica, publicação de cartilhas e criação de plataforma para a realização de acordos entre partes. Sugere-se que futuramente as pesquisas acerca desse tema analisem se em outros países há campanhas promovidas pelas agências reguladoras ou companhias aéreas com o objetivo de instruir os usuários do meio aéreo a respeito da complexidade das operações e as formas de mediações de problemas fora do âmbito jurídico. Também se aconselha que seja feito uma análise cultural mais

profunda para entender se, de alguma forma, a cultura do viajante brasileiro difere dos viajantes estrangeiros, o que poderia contribuir para mais ações de mitigação da situação de elevada judicialização contra companhias aéreas.

## REFERÊNCIAS

AGÊNCIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL (ANAC). **Demonstrações Contábeis de Empresas Aéreas**. ANAC, 2022. Disponível em: <https://www.gov.br/anac/pt-br/assuntos/dados-e-estatisticas/demonstracoes-contabeis/demonstracoes-contabeis-de-empresas-aereas-2022>. Acesso em: 28 set. 2024.

AGÊNCIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL (ANAC). **Reclamação de passageiros contra empresas aéreas**. ANAC, 2023. Disponível em: [https://www.gov.br/anac/pt-br/canais\\_atendimento/consumidor](https://www.gov.br/anac/pt-br/canais_atendimento/consumidor). Acesso em: 1 nov. 2024.

AGÊNCIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL (ANAC). **Anac e AMB assinam acordo para reduzir judicialização no setor aéreo**: Parceria tem como objetivo troca de informações para facilitar julgamento de demandas judiciais. ANAC, 2024. Disponível em: <https://www.gov.br/anac/pt-br/noticias/2024/anac-e-amb-assinam-acordo-para-reduzir-judicializacao-no-setor-aereo>. Acesso em: 1 nov. 2024.

ARAÚJO, J. B.; DUARTE, D. N. O conflito aparente de normas entre o código de defesa do consumidor e as convenções de Montreal e Varsóvia, face ao transporte aéreo internacional. **Revista Eletrônica De Ciências Jurídicas**, v. 11, n. 2, 2021. Disponível em: <https://revista.fadipa.br/index.php/cjuridicas/article/view/417>. Acesso em: 18 set. 2024.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DAS EMPRESAS AÉREAS (ABEAR). **Como surgiu e o que muda com a permissão de investimento estrangeiro irrestrito nas companhias aéreas brasileiras?** ABEAR, 2019. Disponível em: <https://www.abear.com.br/imprensa/agencia-abear/noticias/como-surgiu-e-o-que-muda-com-a-permissao-de-investimento-estrangeiro-irrestrito-nas-companhias-aereas-brasileiras/>. Acesso em: 28 out. 2024.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DAS EMPRESAS AÉREAS (ABEAR). **Justiça Federal desativa 37 “sites abutres”, que estimulam o excesso de judicialização no setor aéreo**. ABEAR, 2022. Disponível em: <https://www.abear.com.br/imprensa/agencia-abear/noticias/justica-federal->

desativa-37-sites-abutres-que-estimulam-o-excesso-de-judicializacao-no-setor-aereo/. Acesso em: 24 set. 2024.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DAS EMPRESAS AÉREAS (ABEAR). **Panorama 2022**. ABEAR, 2023. Disponível em: <https://www.abear.com.br/wp-content/uploads/2023/12/Panorama2022-vf.pdf>. Acesso em: 24 set. 2024.

BORJA, L. L. Limites indenizatórios em transporte aéreo Internacional: uma análise sobre a proteção Integral do consumidor ante o princípio da superioridade do direito internacional. **Cadernos de graduação**, v. 8, n. 2, p. 86-97, 2023. Disponível em: <https://periodicosgrupotiradentes.emnuvens.com.br/cadernohumanas/article/view/11127>. Acesso em: 28 set. 2024.

BRASIL. **Decreto nº 5.910, de 27 de setembro de 2006**. Brasília. Presidente da República. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2004-2006/2006/decreto/d5910.htm?rel=outbound](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2006/decreto/d5910.htm?rel=outbound). Acesso em 18 set. 2024.

BRASIL. **Código de defesa do consumidor e normas correlatas**. 2. ed. Brasília. Senado Federal, 2017. Disponível em: [https://www2.senado.leg.br/bdsf/bitstream/handle/id/533814/cdc\\_e\\_normas\\_correlatas\\_2ed.pdf](https://www2.senado.leg.br/bdsf/bitstream/handle/id/533814/cdc_e_normas_correlatas_2ed.pdf). Acesso em: 23 set. 2024.

BRINCAS, D. P. **Responsabilidade civil do transportador decorrente do contrato de transporte aéreo de passageiros**. 1998. Monografia (Graduação no curso de Direito) – Universidade Federal de Santa Catarina, Santa Catarina, 1998. Disponível em: <https://repositorio.ufsc.br/handle/123456789/237399>. Acesso em: 21 set. 2024.

CASTELLIANO, C.; GUIMARAES, T. A.; GOMES, A. DE O. Fatores que aumentam o tempo do processo judicial no Brasil. **Revista de Administração Pública**, v. 58, n. 2, p. e2023-0175, 2024. DOI: 10.1590/0034-761220230175.

COMPANHIA aérea reduz voos em Rondônia e alega alto índice de processos judiciais: De acordo com a Azul, não existe previsão para que a rota aeroviária seja reestabelecida. Empresa busca soluções para minimizar possíveis impactos aos clientes. **PORTAL G1**. Porto Velho. 2023. Disponível em: <https://g1.globo.com/ro/rondonia/noticia/2023/07/18/companhia-aerea-reduz-voos-em-rondonia-e-alega-alto-indice-de-processos-judiciais.ghtml>. Acesso em: 12 out. 2024.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (CNJ). **Painel grandes litigantes**. Brasília. 2024. Disponível em: <https://justica-em-numeros.cnj.jus.br/painel-litigantes/>. Acesso em: 25 set. 2024.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (CNJ). **Cartilha do CNJ informa direitos e deveres de passageiros de empresas aéreas**. Brasília: CNJ, 2021. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/cartilha-do-cnj-informa-direitos-e-deveres-de-passageiros-para-conter-alta-de-processos-contra-cias-aereas/>. Acesso em: 20 out. 2024.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (CNJ). **Setor aéreo: reduzir a judicialização favorece o mercado e o próprio consumidor**. Brasília. 2024. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/setor-aereo-reduzir-judicializacao-favorece-o-mercado-e-o-proprio-consumidor/>. Acesso em: 25 out. 2024

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (CNJ). **Juizados nos Aeroportos**. Brasília. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/poder-judiciario/juizados-nos-aeroportos/>. Acesso em: 02 nov. 2024.

COLAÇO, J.; OLIVEIRA, A. F. Antinomia jurídica. **JICEX**, v. 1, n. 1, 10 mar. 2010. Disponível em: <https://unisantacruz.edu.br/revistas-old/index.php/JICEX/article/view/75#:~:text=Quando%20ocorre%20esta%20situacao%20de%20devemos,Norma>. Acesso em: 2 nov. 2024.

CUNHA, M.; *et al.* Análise da situação das companhias aéreas após a pandemia de covid-19. **Revista GeTeC**, Monte Carmelo, v. 15, p. 47-61, 2024. Disponível em: <https://www.revistas.fucamp.edu.br/index.php/getec/article/view/3322>. Acesso em: 8 out. 2024.

FRANCISCONE, B. G; LIMA, P. A. L. A consolidação da aviação civil internacional e suas implicações para a implementação do plano global de navegação aérea. **RBAC & CIA**, v. 1, n. 2, p. 6-32, 2021. Disponível em: <https://rbac.cia.emnuvens.com.br/revista/article/view/23>. Acesso em: 15 set. 2024.

GOL retira voos diretos de Porto Velho a Manaus e alega excesso de ações judiciais em RO: com a suspensão de voos diretos, passageiros que saírem de Porto Velho com destino a Manaus precisam fazer conexão. **PORTAL G1**. Porto Velho. 2023. Disponível em: <https://g1.globo.com/ro/rondonia/noticia/2023/07/20/gol-retira-voos-porto-velho-a-manaus-excesso-de-judicializacao.ghtml>. Acesso em: 12 out. 2024.

GONÇALVES, R. M. V. Contrato de transporte aéreo internacional. **Revista de Informação Legislativa: RIL**, v. 56, n. 222, p. 33-50. 2019. Disponível em: [http://www12.senado.leg.br/ril/edicoes/56/222/ril\\_v56\\_n222\\_p33](http://www12.senado.leg.br/ril/edicoes/56/222/ril_v56_n222_p33). Acesso em: 17 set. 2024.

KRAMER, V. Insegurança jurídica assusta investidor e dificulta entrada de empresas aéreas no Brasil. **GAZETA DO POVO**, Curitiba. 2024. Disponível em:

<https://www.gazetadopovo.com.br/economia/inseguranca-juridica-dificulta-entrada-empresas-aereas-brasil/>. Acesso em: 15 out. 2024.

LUNARDELLI, J. M., FRESCA, F. The judicialization of the air sector in Brazil: a difficult turbulence to overcome. **Revista Internacional Consinter de Direito**, 2023. Disponível em: <https://revistaconsinter.com/index.php/ojs/article/view/479>. Acesso em: 6 out. 2024.

SALIBA, A. T.; SOUZA, A. R. A aplicabilidade da convenção de Montreal no direito brasileiro. **Revista de direito internacional**, v. 14, n. 2, p. 429-448, 2017. Disponível em: <https://repositorio.ufmg.br/bitstream/1843/39408/2/A%20aplicabilidade%20da%20Conven%3%a7%c3%a3o%20de%20Montreal%20no%20direito%20brasileiro.pdf>. Acesso em: 20 set. 2024.

SANTANA, S. C. **Modelo low cost: desafios do mercado brasileiro**. 2022. Artigo científico (Graduação no curso de ciências aeronáuticas) – Pontifícia Universidade Católica De Goiás, Goiânia. 2022. Disponível em: <https://repositorio.pucgoias.edu.br/jspui/bitstream/123456789/5305/1/2022%202%20SAMUEL%20ARTIGO%20FINAL.pdf>. Acesso em: 15 out. 2024. Acesso em: 10 out. 2024.

SCAFF, R. F. **O enfrentamento da litigância repetitiva no Brasil: o processo coletivo e o julgamento de casos repetitivos**. 2024. Dissertação (Mestrado) – Universidade de São Paulo, São Paulo, 2023. Disponível em: <https://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/2/2137/tde-03062024-090809/>. Acesso em: 5 nov. 2023.

SILVA, T. G. M. **Direito aeronáutico – a normatização da aviação civil e espaço Aéreo**. 2022. Artigo científico (Bacharel no Curso de Direito) – Universidade Presbiteriana Mackenzie. São Paulo, 2022. Disponível em: <https://adelpa-api.mackenzie.br/server/api/core/bitstreams/246d3c69-bfda-49f0-8a16-7bb7720c2b29/content>. Acesso em: 15 set. 2024.

SUPREMO TRIBUNAL FEDERAL (STF). **Convenções internacionais não se aplicam a dano moral em transporte internacional de passageiros**. 2023. Disponível em: <https://portal.stf.jus.br/noticias/verNoticiaDetalhe.asp?idConteudo=500904&ori=1>. Acesso em: 19 set. 2024.

SUPREMO TRIBUNAL FEDERAL (STF). **Entenda** – fases da tramitação processual. 2018. Disponível em: <https://portal.stf.jus.br/textos/verTexto.asp?servico=estatistica&pagina=explicafases>. Acesso em: 29 out. 2024.

TARGA, M. L. B. **O diálogo das fontes como método de aplicação harmônica do Código de defesa do consumidor e da convenção de Montreal nos contratos de transporte aéreo internacional.** 2017. Monografia (Especialização em direito do consumidor) – Universidade federal do Rio Grande do Sul. 2017. Disponível em: <https://lume.ufrgs.br/handle/10183/179138>. Acesso em: 26 set. 2024.

TEIXEIRA, T. R. **Atuação das lawtechs que “solucionam” demandas Consumeristas:** promoção do acesso à justiça ou aproveitamento da vulnerabilidade dos consumidores? 2022. Artigo científico (Bacharel em direito) – Universidade federal de Uberlândia. 2022. Disponível em: <https://repositorio.ufu.br/bitstream/123456789/35992/2/Atua%c3%a7%c3%a3oLawtechsSolucionam.pdf>. Acesso em: 24 set. 2024

VIARO, F. A. N. Judicialização, ativismo judicial e interpretação constitucional. *In:* VIARO, F. A. N. PRETTO, R. S.; KIM, R. P.; TERAOKA, T. M. C. (coord.). **Interpretação constitucional no Brasil.** São Paulo: Escola Paulista da Magistratura, 2017. Disponível em: <https://api.tjsp.jus.br/Handlers/Handler/FileFetch.ashx?codigo=101908>. Acesso em: 29 out. 2024.

WEBNÁRIO. *In:* DICIO, Dicionário Online de Português. Disponível em: <https://www.dicio.com.br/webinario/>. Acesso em: 8 nov. 2024.

**Revista Brasileira de Aviação Civil  
& Ciências Aeronáuticas**

ISSN 2763-7697