



Revista Brasileira de Aviação Civil & Ciências Aeronáuticas

Artigos

ALTERAÇÃO E CANCELAMENTO DE PASSAGENS AÉREAS NO BRASIL: ANÁLISE COMPARATIVA DAS POLÍTICAS DE TRÊS COMPANHIAS AÉREAS À LUZ DO DIREITO DO CONSUMIDOR

Franciele Orlandi¹
Edna Ghorzi Varela Parente²
Bruno Cesar de Andrade Silva³
Jadna Nara Herbst Vieira Parente⁴

RESUMO

Este estudo, realizado em 2023, analisou comparativamente as políticas de alteração e cancelamento de passagens aéreas de três companhias brasileiras (GOL, LATAM e AZUL), investigando as discrepâncias entre práticas empresariais e as normativas do Código de Defesa do Consumidor (CDC) e da Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC). O setor de aviação civil, importante no cenário econômico global, apresenta conflitos normativos que impactam diretamente os direitos dos consumidores. A Teoria do Desvio, trata das perdas sofridas pelos consumidores, e a jurisprudência é a fonte de análise para compreender as implicações legais e regulatórias e a ANAC orienta que passageiros leiam o contrato de transporte para conhecer seus direitos e deveres, se houver problema sem solução pela companhia é preciso registrar uma reclamação na ANAC, usando os canais. A pesquisa foi de natureza aplicada, qualitativa e descritiva, com análise documental de contratos de transporte, Resolução nº 400/2016 da ANAC, disposições do CDC e dados do portal Consumidor.gov (janeiro a novembro de 2023), complementada por análise jurisprudencial. Os resultados revelaram variações significativas entre as companhias: taxas de remarcação entre R\$ 370 e R\$ 500; políticas de reembolso de 0% a 95% do valor pago; e divergências na aplicação do prazo de arrependimento. Identificaram-se 20,74% das reclamações relacionadas a alterações pela companhia e 19,01% a reembolsos, totalizando 105,21 queixas por 100 mil passageiros. A análise dos resultados destacou as dificuldades e a relevância da compreensão das questões frente às normativas vigentes. Conclui-se que quando há necessidade de alterar ou cancelar passagens aéreas, os consumidores observam as normativas, mesmo que conflitantes, frente à duplicidade de regulamentações da ANAC e do CDC.

Palavras-chave: aviação civil; direito do consumidor; passagens aéreas; satisfação do consumidor.

¹ Tecnóloga em Transporte Aéreo - AEROTD, Especialista em Gestão e Pessoas, treinamento e Desenvolvimento. E-mail: fran.orlandi2@gmail.com

² Bacharel em Ciências Contábeis/UFSC. Especialista em Auditoria – UFSC. MBA –Gestão de Pessoas -FGV-RJ. Mestrado em Administração-UNISUL. Professora, Doutoranda, Coordenadora de Pesquisa e Publicação na Faculdade AEROTD, E-mail: ednagvparente@hotmail.com.br

³ Engenheiro Mecânico. Mestre em Eng. Mecânica e Tecnologia de Materiais. Professor. Faculdade AEROTD. E-mail: bruno.bcas@gmail.com

⁴ Bacharel em Automatização de escritórios e Secretariado. Professora, Mestre em administração-Estratégia e Desempenho. Estácio de Sá Grande Florianópolis, Brasil. E-mail: jadnaparente@gmail.com

CHANGES AND CANCELLATIONS OF AIRLINE TICKETS IN BRAZIL: A COMPARATIVE ANALYSIS OF THE POLICIES OF THREE AIRLINES IN LIGHT OF CONSUMER LAW

ABSTRACT

This study, conducted in 2023, comparatively analyzed the airline ticket change and cancellation policies of three Brazilian airlines (GOL, LATAM, and AZUL), investigating discrepancies between business practices and the regulations of the Consumer Protection Code (CDC) and the National Civil Aviation Agency (ANAC). The civil aviation sector, an important sector in the global economic landscape, presents regulatory conflicts that directly impact consumer rights. The Theory of Deviation addresses the losses suffered by consumers, and case law serves as the basis for analysis to understand the legal and regulatory implications. ANAC advises passengers to read the contract of carriage to understand their rights and obligations. If there is a problem that cannot be resolved by the airline, a complaint should be filed with ANAC through the channels. The research was applied, qualitative, and descriptive in nature, involving documentary analysis of transportation contracts, ANAC Resolution No. 400/2016, CDC provisions, and data from the Consumidor.gov portal (January to November 2023), supplemented by case law analysis. The results revealed significant variations among airlines: rebooking fees between R\$370 and R\$500; refund policies ranging from 0% to 95% of the amount paid; and discrepancies in the application of the cooling-off period. 20.74% of complaints related to changes by the airline and 19.01% to refunds, totaling 105.21 complaints per 100,000 passengers. The analysis of the results highlighted the difficulties and the importance of understanding the issues in light of current regulations. It is concluded that when there is a need to change or cancel airline tickets, consumers observe the regulations, even if they conflict, in the face of duplication of regulations from ANAC and the CDC.

Keywords: *civil aviation; consumer law; airline tickets; consumer satisfaction.*

1 INTRODUÇÃO

A indústria da aviação civil, em constante expansão, emerge como um setor chave na economia global, enfrentando desafios dinâmicos e complexos, especialmente no que se refere aos direitos e satisfação dos consumidores. Com o

crescimento contínuo do transporte aéreo, a satisfação e os direitos dos consumidores tornaram-se assunto relevante também em relação a qualidade.

A qualidade dos serviços prestados pelas companhias aéreas e a eficácia do atendimento ao consumidor, desempenha um papel decisivo na relação e experiência do passageiro. Este estudo, ao investigar as dificuldades enfrentadas pelos passageiros ao modificar ou cancelar suas reservas de voo, em companhias aéreas brasileiras no ano de 2023, busca mergulhar nas nuances deste cenário, analisando as políticas e práticas das companhias aéreas sob a ótica regulatória atual.

Para tanto, definiu-se como problema de pesquisa: Como as políticas de alteração e cancelamento de passagens aéreas das três principais companhias brasileiras se alinham às normativas do CDC e da ANAC, e quais os impactos dessas práticas na satisfação dos consumidores?

O objetivo geral busca analisar as implicações das dificuldades enfrentadas pelos passageiros ao alterar ou cancelar suas passagens aéreas, estudo em três companhias aéreas brasileiras referente ao ano de 2023 e os objetivos específicos: a) conhecer as implicações legais e regulatórias do direito do consumidor sobre a prestação de serviços de transporte aéreo; b) analisar a Teoria do Desvio Produtivo do consumidor no contexto das alterações e cancelamentos de passagens aéreas; c) apresentar decisões judiciais e a jurisprudência relacionada a casos de disputas entre consumidores e companhias aéreas, sobre a alteração e cancelamento de passagens e d) Comparar sistematicamente as políticas tarifárias e condições de alteração/cancelamento das três companhias aéreas analisadas (GOL, LATAM e AZUL).

A justificativa reside na compreensão das implicações enfrentadas pelos passageiros ao alterarem ou cancelarem suas passagens aéreas. Isso envolve questões normativas complexas e, ao mesmo tempo, impacta a experiência do consumidor.

O escopo deste trabalho se delimita ao estudo de casos relacionados à alteração e cancelamento de passagens na aviação civil brasileira ocorridos em 2023, considerando as três companhias com maior participação no mercado nacional.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Este capítulo discute conceitos e temas essenciais para compreender o contexto investigado. São explorados os conceitos de prestação de serviços, com foco na comunicação das companhias aéreas, especialmente no contexto pós-vendas. Além disso, é apresentada uma visão geral do setor de aviação civil, com destaque para o papel da ANAC.

2.1 SERVIÇOS, QUALIDADE NO ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR, A COMUNICAÇÃO GLOBAL E FIDELIZAÇÃO DO CONSUMIDOR E O POS-VENDA

A qualidade de serviço, conforme Grönroos (2011), é percebida pela diferença entre as expectativas dos consumidores e sua percepção da entrega do serviço. No contexto de alteração e cancelamento de passagens aéreas, a qualidade percebida desempenha papel crucial na satisfação do consumidor, exigindo gestão cuidadosa da qualidade e comunicação (Wilson; Zeithaml; Bitner, 2016).

A comunicação global constitui elemento basilar na formação e manutenção das relações entre empresas e consumidores. A comunicação clara e transparente, especialmente no contexto do pós-venda, é essencial na construção da confiança e na redução da insatisfação do consumidor (Mamgold; Fauds, 2009). O pós-vendas emerge como etapa vital na consolidação das relações entre empresas e clientes, abrangendo suporte ao consumidor e resolução de problemas, sendo fundamental para a satisfação e retenção (Kumar; Reinartz, 2016). A gestão eficaz de reclamações no pós-vendas pode prevenir conflitos e minimizar riscos legais (Hollensen, 2015), tornando-se especialmente crítica em cenários como cancelamentos ou alterações de voos, onde a expectativa por soluções rápidas e justas é alta.

2.2 A SATISFAÇÃO E A INSATISFAÇÃO DOS CONSUMIDORES

A satisfação do consumidor é definida por Oliver (1980) como resposta emocional resultante da comparação entre expectativas prévias e experiência real. Grönroos (2011) enfatiza que a qualidade percebida dos serviços desempenha papel fundamental nessa satisfação, sendo função das expectativas e da experiência real

do consumidor.

A insatisfação representa desafio significativo para as empresas, impactando reputação e sucesso no mercado. Anderson, Fornell e Lehmann (1994) destacam que consumidores insatisfeitos podem deixar de fazer negócios e compartilhar experiências negativas, afetando a reputação da companhia. A gestão eficaz da insatisfação através de sistemas adequados de gerenciamento de reclamações pode transformar situações negativas em oportunidades para fortalecer o relacionamento (McCole, 2004). A recuperação de serviço, conforme Tax, Brown e Chandrashekar (1998), envolve ação imediata para resolver problemas e restaurar a confiança, sendo especialmente relevante no contexto de alterações e cancelamentos de passagens aéreas.

2.3 O SETOR DE AVIAÇÃO CIVIL E A FIDELIZAÇÃO DO PASSAGEIRO DE AVIAÇÃO CIVIL

O setor de transporte aéreo doméstico no Brasil passou por reformas regulatórias significativas desde os anos 1990, evoluindo de um modelo de competição controlada para a quase completa desregulamentação do mercado (Oliveira, 2017; Malvestio, 2018). A regulação desse setor é realizada pela ANAC, entidade federal responsável por normatizar e supervisionar aspectos econômicos e técnicos relacionados à aviação no Brasil.

Em 2022, o setor atingiu a marca de 7,5 milhões de passageiros transportados mensalmente (ANAC, 2023), evidenciando sua relevância no cenário econômico brasileiro. A fidelização do consumidor neste contexto não apenas contribui para o aumento de receitas, mas também ajuda a construir base de consumidores leais (Grönroos, 2011), sendo significativamente afetada por políticas de alteração e cancelamento eficientes ou injustas (Lucchesi *et al.*, 2020).

2.4 REGRA E TARIFAS DAS COMPANHIAS

A remarcação de voos é um procedimento que pode ocorrer em diversas situações, como quando um passageiro chega atrasado ao aeroporto e perde seu voo programado, ou quando há a necessidade ou desejo de modificar a data ou horário da viagem. No entanto, é fundamental compreender que as políticas de

remarcação estão intrinsecamente ligadas às tarifas das passagens aéreas (Abilio, 2022). Em geral, as companhias aéreas oferecem a opção de alterar os detalhes de um voo, mas isso pode estar sujeito a taxas, dependendo da tarifa associada à passagem. Portanto, no momento da compra das passagens é importante que o passageiro esteja informado sobre as condições que regem a remarcação de voos. Normalmente, tarifas mais econômicas ou passagens promocionais não permitem essa flexibilidade (Abilio, 2022).

Para efetuar a remarcação, é essencial verificar todas as condições e requisitos previamente, especialmente se a passagem estiver sujeita a restrições. Além disso, é importante observar que, quando as passagens não especificam a data e o horário do voo, elas geralmente têm validade de 12 meses, conforme estabelecido na Resolução nº 400 da ANAC (Lucchessi; Nodari; Larrañaga; Senna, 2020). Nos casos em que a remarcação é uma escolha do próprio passageiro, é necessário fazer a solicitação com antecedência, geralmente até três horas antes do horário de embarque.

Vale ressaltar que, em situações de cancelamento ou atraso de voo por parte da companhia aérea, as políticas são mais flexíveis, geralmente não envolvendo a cobrança de taxas. Cada companhia aérea estabelece suas próprias taxas de remarcação, e esses valores podem variar. Portanto, os passageiros devem estar cientes das políticas específicas da companhia aérea com a qual estão viajando (Ferreira, 2017).

A GOL iniciou suas operações em 15 de janeiro de 2001, quando um Boeing 737-700 decolou do Aeroporto de Brasília em direção ao Aeroporto de Congonhas, em São Paulo (Ferreira, 2017). Atualmente, a companhia opera uma frota padronizada de aeronaves Boeing 737 em rotas nacionais e internacionais, consolidando-se como uma das principais transportadoras aéreas brasileiras (GOL, 2024).

A LATAM tem sua origem na LAN – Companhia Aérea Nacional do Chile, fundada em 1929. Em 2014, a LATAM lançou seu Plano Estratégico 2015-2018, com o objetivo de se transformar em um dos grupos aéreos mais importantes do mundo (Ferreira, 2017). A companhia opera com frota diversificada de aeronaves Boeing e Airbus, atendendo destinos em toda a América Latina (LATAM, 2023).

A AZUL iniciou a venda de passagens em 4 de dezembro de 2008, com o voo inaugural ocorrendo em 15 de dezembro de 2008 na rota Campinas-Salvador

(Ferreira, 2017). A companhia se diferencia por operar com diversos modelos de aeronaves, incluindo jatos e turbo-hélices, permitindo atendimento a aeroportos regionais (AZUL, 2023).

Para exemplificar, a cobrança de taxas diferentes dependendo da tarifa da passagem, cada qual tem suas especificidades, enquanto a GOL tem políticas distintas para voos nacionais e internacionais, além de categorizar de acordo com o modelo de tarifa escolhido a LATAM não divulga os valores de taxas em seu site, sendo necessário verificar essas informações na área distinta. A Resolução nº 400/2016 da ANAC estabelece que alterações programadas de horários devem ser comunicadas aos passageiros com antecedência mínima, mas não define um tempo padrão único de tolerância para atrasos que isente a companhia de suas obrigações de assistência. Na prática, cada companhia define políticas internas dentro dos parâmetros legais: a AZUL e a LATAM consideram atrasos superiores a 30 minutos como situações que ensejam direitos assistenciais, enquanto a GOL estabelece o limite de uma hora. Essas variações refletem a autonomia operacional das empresas, desde que respeitados os direitos básicos previstos no CDC, que prevalece sobre normas setoriais em casos de conflito (Marques; Benjamin; Bessa, 2018).

2.5 O DIREITO DO CONSUMIDOR (DC), A TEORIA DO DESVIO PRODUTIVO DO CONSUMIDOR (TDPC) E ANAC

Desde sua implementação em 1990, o CDC se tornou um pilar na legislação brasileira, promovendo um equilíbrio nas relações de consumo e estabelecendo um conjunto de direitos fundamentais. A contribuição de Marques, Benjamin e Bessa (2018) traz o marco legal, destacando sua influência na transformação das práticas comerciais e na postura das empresas perante os consumidores, incluindo as companhias aéreas, rumo a uma maior transparência e justiça.

A proteção ao consumidor, especialmente no contexto de serviços de transporte aéreo, é fortalecida por normativas específicas da ANAC, que, juntamente com o CDC, garante direitos como a informação clara, a segurança, a reparação de danos e a qualidade dos serviços. Marques (2020) ressalta a sinergia entre o CDC e as regulamentações da ANAC em assegurar que os passageiros tenham seus direitos resguardados, especialmente em eventos de atrasos, cancelamentos e

problemas com bagagens.

Em relação às dificuldades para alterar ou cancelar passagens aéreas, as diretrizes do Direito do Consumidor, especialmente os princípios da informação, da boa-fé objetiva, e os direitos à restituição, reembolso e assistência material, desempenham um papel crucial na proteção dos consumidores. A abordagem de Marques (2020) enfatiza como esses princípios garantem que os passageiros sejam adequadamente informados e assistidos, assegurando que seus interesses sejam prioritários nas relações com as companhias aéreas. Assim, o Direito do Consumidor, com suas normas e regulamentações, incluindo as da ANAC, estabelecem um ambiente onde os direitos dos consumidores são prioritários, promovendo relações de consumo mais justas.

Já a “Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor”, conforme abordada por Lima (2018), é um conceito essencial dentro do Direito do Consumidor que trata sobre o impacto das práticas empresariais injustas sobre o tempo e a produtividade dos consumidores. Esta teoria, originada em estudos jurídicos, oferece uma perspectiva crítica sobre como a má conduta das companhias pode resultar em perda de tempo e produtividade para os consumidores.

A Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor, como apresentada por Lima (2018), fornece uma estrutura conceitual valiosa para compreender e abordar os impactos das práticas injustas sobre os consumidores. Ela destaca a importância do tempo e da produtividade dos consumidores e defende que esses fatores devem ser considerados no contexto dos direitos do consumidor. Essa abordagem enriquece o campo do Direito do Consumidor ao reconhecer o valor do tempo e da energia dos consumidores como bens protegidos pela lei. Nos tribunais brasileiros, a Teoria do Desvio Produtivo já encontrou aplicação, especialmente como fundamento para a indenização por danos morais. No entanto, surge uma controvérsia importante relacionada à natureza jurídica do dano resultante do tempo desperdiçado. Enquanto alguns autores, incluindo o criador da teoria, defendem que o desperdício de tempo do consumidor deve ser tratado como um dano autônomo, esse entendimento não é unânime na doutrina e na jurisprudência, que geralmente classificam o desvio de tempo do consumidor como um dano moral.

De acordo com Lima (2018), Barroso e Mansur (2020), para estabelecer uma relação jurídica de consumo, é fundamental a conexão entre três elementos: o consumidor, o fornecedor e o produto ou serviço. O Código de Direito do

Consumidor define esses elementos como segue: O consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final, e também equipara à categoria de consumidor a coletividade de pessoas que, mesmo não sendo identificáveis, intervenha nas relações de consumo. O fornecedor, por sua vez, abrange pessoas físicas ou jurídicas, públicas ou privadas, nacionais ou estrangeiras, bem como entes despersonalizados, que atuam na produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou na prestação de serviços. Nessa definição, produto engloba tanto bens materiais quanto imateriais, enquanto serviço refere-se a qualquer atividade disponibilizada no mercado mediante remuneração, inclusive atividades de cunho bancário, financeiro, de crédito e securitário, exceto as relacionadas a relações trabalhistas.

No debate sobre a interpretação do artigo 2º do CDC, que identifica o consumidor como qualquer pessoa que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final, surge uma análise complementar com o artigo 17 do mesmo código. Este último amplia a proteção aos consumidores ao considerar vítimas de acidentes de consumo como consumidores, independentemente de serem destinatários finais. Sobre esse aspecto, o estudo de Marques (2020) destaca a importância de uma interpretação ampliativa dos direitos do consumidor, garantindo proteção abrangente nas relações de consumo.

Quando se aborda a formação dos contratos, o Código Civil Brasileiro delinea, especialmente no artigo 104, os requisitos essenciais para sua validade, que são aplicáveis também aos contratos de transporte aéreo. A análise de Tartuce (2019) enfatiza a necessidade de clareza e precisão nos contratos aéreos, ressaltando a importância de todos os elementos desde a capacidade das partes até a licitude do objeto. Este entendimento pode assegurar a proteção dos direitos dos passageiros e a transparência nas operações de transporte aéreo.

Eventos de força maior ou caso fortuito, que afetam negativamente o transporte aéreo, são abordados sob a ótica da responsabilidade civil. O estudo de Pereira (2021) aponta para a aplicação da responsabilidade objetiva no setor aéreo, uma vez que esses eventos podem causar prejuízos aos passageiros. Este enfoque é alinhado ao CDC, que prioriza a proteção do consumidor, enfatizando a necessidade de indenização por danos mesmo em circunstâncias imprevisíveis.

Já a atuação da ANAC, conforme delineada na Resolução 400, tem sido

objeto de debate, especialmente quando consideramos seu alinhamento com o CDC e o Código Civil. Moraes (2019) discute como as normas da ANAC, em alguns casos, podem parecer limitar direitos básicos dos consumidores, sinalizando a necessidade de revisões para assegurar que os interesses dos passageiros sejam plenamente protegidos.

2.7 O CONTRATO DE TRANSPORTE AÉREO E A RELAÇÃO ENTRE O PASSAGEIRO, A RESPONSABILIDADE SOCIAL, O CONSUMO, PROBLEMAS NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS, A UNIÃO, A CELERIDADE E O CDC

O contrato de transporte aéreo, regido pelo artigo 730 do Código civil Brasileiro, é tipicamente de adesão, com cláusulas previamente estabelecidas pelo transportador (vasconcelos; Souto, 2015). No contexto da responsabilidade civil, o Código Civil de 2002 adota a teoria objetiva, que não exige comprovação de culpa, sendo afastada apenas mediante prova de culpa exclusiva da vítima, força maior ou fato exclusivo de terceiro (Gregori, 2015).

Nas relações de consumo, as diretrizes do CDC têm primazia sobre normas de caráter privado previstas no Código Civil e legislações específicas (Moraes, 2017). A responsabilidade civil objetiva, estipulada pelo CDC, é aplicável aos contratos de transporte aéreo, garantindo reparação integral dos danos sofridos pelos consumidores, dispensando a necessidade de comprovação de culpa por parte das companhias aéreas (Sodré, 2018).

2.8 JURISPRUDÊNCIA EM RELAÇÃO AO CANCELAMENTO DE PASSAGENS

No julgamento do Tribunal de Justiça do Maranhão (TJ-MA), a jurisprudência destacou a relevância do direito do consumidor no contexto do cancelamento de passagens aéreas e do subsequente reembolso dos valores pagos à companhia aérea (Maranhão, 2015).

Na presente decisão, ficou claro que a recusa injustificada da companhia aérea em restituir os valores pagos pelo consumidor resultou em danos materiais e morais, os quais devem ser devidamente reparados. Além disso, a decisão ressaltou que a fixação do valor a ser pago a título de danos morais deve considerar não apenas a compensação pelo dano sofrido pelo autor, mas também o caráter educativo e punitivo da indenização, visando desencorajar futuras práticas lesivas por parte da companhia aérea, sem que isso resulte em enriquecimento sem causa por parte da vítima

(Maranhão, 2015, p. 11).

O Tribunal enfatizou a necessidade de assegurar que o consumidor não seja prejudicado pelo enriquecimento indevido da companhia aérea, conforme estipulado pelas normas e princípios do CDC.

APELAÇÕES CÍVEIS. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. CONSUMIDOR - CANCELAMENTO DE PASSAGEM AÉREA. 1- De acordo com as normas e princípios do CDC, o consumidor tem direito ao reembolso dos valores pagos à companhia aérea no caso de cancelamento de passagem aérea, sob pena de enriquecimento indevido da companhia aérea, sendo certo que a negativa, indevida, de restituição desses valores, na espécie, causou abalos materiais e imateriais ao autor, os quais devem ser ressarcidos.

1. O valor arbitrado a título de danos morais deve observar, além do caráter reparatório da lesão sofrida, o escopo educativo e punitivo da indenização, de modo que a condenação sirva de desestímulo ao causador do ilícito a reiterar a prática lesiva, sem que haja, por outro lado, enriquecimento sem causa por parte da vítima. Em conclusão, a decisão do TJ-MA reforça a importância da proteção do consumidor em situações envolvendo passagens aéreas e ressalta a necessidade de uma abordagem equilibrada na determinação dos danos morais a serem concedidos, garantindo que a indenização cumpra seu propósito de reparar e prevenir danos futuros (MARANHÃO, 2015, site).

No contexto do julgamento pelo Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro (TJ-RJ), a discussão se concentrou na legalidade da retenção do valor das passagens aéreas e nos danos materiais e morais resultantes do cancelamento realizado pelo consumidor devido a uma situação de força maior, especificamente, uma doença comprovada. A companhia aérea alegou a impossibilidade de reembolso, citando a compra das passagens a um preço promocional (Rio de Janeiro, 2016).

No entanto, o tribunal destacou a abusividade da conduta da companhia aérea, que resultou na renúncia do direito do consumidor e tornou ineficaz a opção pelo reembolso dos valores pagos. Isso foi fundamentado no artigo 51, incisos I e II do CDC, que proíbe práticas que coloquem o consumidor em desvantagem excessiva (Rio de Janeiro, 2016). O tribunal reconheceu que, dada a comprovação de motivo de força maior, os autores da ação têm direito à restituição integral dos valores pagos pelas passagens. Além disso, a decisão ressaltou a configuração de dano moral devido à negativa indevida da companhia aérea em devolver os valores, considerando que tal conduta violou direitos da personalidade dos autores. O valor da indenização por danos morais foi fixado em R\$ 4.000,00, (quatro mil reais)

considerando as circunstâncias.

APELAÇÃO CÍVEL. RELAÇÃO DE CONSUMO. AÇÃO INDENIZATÓRIA POR DANO MATERIAL E MORAL. CANCELAMENTO DE PASSAGEM AÉREA PELO CONSUMIDOR EM RAZÃO DA OCORRÊNCIA DE FORÇA MAIOR. COMPROVAÇÃO DE ACOMETIMENTO DA PARTE AUTORA POR DOENÇA. NEGATIVA DA COMPANHIA AÉREA NA DEVOLUÇÃO DO VALOR DAS PASSAGENS. DANOS MATERIAIS E MORAIS. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA PARCIAL. IRRESIGNAÇÃO DA COMPANHIA AÉREA:

1. A controvérsia cinge-se à legalidade da retenção do valor das passagens e se de tal conduta originou danos extrapatrimoniais.
2. Negativa da ré quanto a devolução integral dos valores que restou incontroversa, justificando a companhia aérea que as passagens foram adquiridas em valor promocional que não permite reembolso.
3. Atestado médico juntado que comprova o acometimento de doença severa, necessitando de acompanhamento médico assíduo e uso de medicação controlada, justificando o cancelamento da viagem pela requerente.
4. Abusividade da conduta da ré, uma vez que configura renúncia ao direito do consumidor e torna ineficaz a sua opção pelo reembolso dos valores pagos. Aplicação do artigo 51, incisos I e II do CDC.
5. Detrato nos autos motivo de força maior, fazem jus os autores a restituição integral dos valores pagos.
6. Dano moral configurado.
7. Negativa indevida da ré na devolução dos valores que configura violação a direitos da personalidade. Verba no valor de R\$ 4.000,00 que se trata adequada às circunstâncias do caso concreto e dentro dos parâmetros da razoabilidade e proporcionalidade (RIO DE JANEIRO, 2016, p. 5).

Revista Brasileira de Aviação Civil

& Ciências Aeronáuticas

ISSN 2763-7697

Em conclusão, o julgamento do TJ-RJ reforça a importância da proteção dos direitos dos consumidores em situações de cancelamento de passagens aéreas devido à força maior, enfatizando a proibição de práticas abusivas por parte das companhias aéreas e a necessidade de reparação adequada pelos danos sofridos pelos consumidores.

No julgamento pelo Tribunal de Justiça de São Paulo (TJ-SP), a questão central envolveu o dano material decorrente do cancelamento de passagem aérea pelo consumidor e a posterior solicitação de reembolso, juntamente com a alegação de danos morais resultantes da retenção de grande parte do valor pago pela passagem (São Paulo, 2020) como por exemplo: DANO MATERIAL Transporte aéreo – cancelamento de passagem por iniciativa do consumidor - pedido de reembolso – Cobrança de multa excessiva:

Abusividade na retenção de mais de 90% dos valores pagos -
Cancelamento comunicado com antecedência considerável - Ausência de
informação adequada sobre percentuais e valores a serem retidos -

Aplicação do disposto no artigo 740, 3º, do Código Civil - Devolução integral com abatimento de 5%: - Diante da ausência de informação adequada ao consumidor acerca dos percentuais e valores cobrados em razão de pedido de remarcação ou cancelamento de passagem, trata-se abusiva a retenção superior a 90% do valor total pago, quando o consumidor solicita com antecedência considerável a remarcação de passagem adquirida por intermédio da companhia ré, devendo ser aplicado o teor do artigo 740, § 3º, do Código Civil. DANOS MORAIS - Pedido do consumidor para remarcação de passagem aérea - Retenção de grande parte do valor total despendidos pelo bilhete - Autora que não comprova a impossibilidade de aquisição de novos bilhetes - Danos morais não configurados - Ausência de comprovação de abalo moral ou psíquico e de graves afrontas a direitos da personalidade: - Embora considerado abusivo o valor total retido pela companhia ré que intermediava a aquisição de passagens aéreas, não restou configurado o abalo moral ou psíquico a ensejar a condenação por danos morais (São Paulo, 2020, p. 6).

Em síntese, o julgamento do TJ-SP reconheceu a abusividade na retenção excessiva dos valores pagos pela passagem aérea e aplicou o Código Civil para determinar a devolução integral com um abatimento específico. No entanto, alegou a ausência de danos morais devido à falta de evidência de abalo significativo à parte autora.

No julgamento pelo TJ-RJ, a questão central envolveu a compra de passagens aéreas pela internet e o exercício do direito de arrependimento pelo consumidor. A parte autora solicitou o cancelamento da compra dentro do prazo de reflexão de 24 horas, conforme estipulado no artigo 11 da Resolução 400 da ANAC, que prevê que o usuário pode desistir da compra da passagem aérea sem ônus, desde que o faça dentro desse prazo e com antecedência de pelo menos 7 dias em relação à data de embarque (RISON 2760, 2020). O tribunal constatou que não havia prejuízo evidente para a companhia aérea que justificasse a retenção integral do valor pago pelas passagens, nem a cobrança de multa ou taxa. Além disso, a companhia aérea teve tempo hábil para vender os assentos cancelados, uma vez que o arrependimento ocorreu mais de 24 dias antes do embarque. Portanto, houve uma falha na prestação do serviço por parte da companhia aérea (Rio de Janeiro, 2020).

Quanto aos danos morais, o tribunal considerou que eles estavam configurados devido à perda de tempo útil causada ao consumidor. O valor da indenização por danos morais foi mantido, pois atendeu aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, de acordo com precedentes desta corte. Em relação aos juros de mora e à correção monetária, o tribunal estabeleceu que, nos casos de responsabilidade contratual, os juros moratórios incidem sobre a

condenação por dano moral a partir da citação, conforme o enunciado sumular 405 do CO (Código de Processo Civil). A correção monetária, por sua vez, deve começar a partir da data do arbitramento, conforme o enunciado sumular n. 862 do Superior Tribunal de Justiça (STJ):

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO REPETIÇÃO DE INDÉBITO C/C INDENIZATÓRIA POR DANOS MORAIS. COMPRA DE PASSAGENS AÉREAS PELA INTERNET. DESISTÊNCIA. DIREITO DE ARREPENDIMENTO.

Sentença de procedência parcial. Irresignação da segunda ré/GOL. Pretensão de reembolso da quantia de R\$ 374,89 despendidos com a aquisição de 2 passagens aéreas. Pedido de cancelamento da compra realizado pelo consumidor dentro do prazo de reflexão de 24 horas. Incidência do art. 11 da Resolução 400 da ANAC. O usuário poderá desistir da compra da passagem aérea, sem qualquer ônus, desde que o faça no prazo de até 24 horas e com antecedência igual ou superior a 7 dias em relação a data de embarque. Não verificado qualquer prejuízo à companhia aérea a justificar a retenção integral do valor pago pelas passagens tampouco a cobrança de multa e taxa. Companhia aérea que possuía tempo hábil para efetuar a venda dos assentos cancelados, pois o arrependimento se deu mais de 24 dias antes do embarque. Falha na prestação do serviço configurada. Dever de indenizar a parte autora pelos danos materiais e morais sofridos. Dano Moral configurado, Perda do Tempo Útil, Valor fixado na sentença que se mantém, por atender aos princípios da Razoabilidade e da Proporcionalidade, Precedentes desta corte. No que se refere ao termo inicial da incidência de juros de mora e correção monetária deve-se atentar que nos casos em que há responsabilidade contratual os juros moratórios devem incidir sobre a condenação de dano moral a partir da citação (enunciado sumular 405 do CO), bem como a correção monetária a partir da data do arbitramento a teor do enunciado sumular n. 862 do STJ. Manutenção da sentença (Rio de Janeiro, 2020, p. 9).

Em resumo, o julgamento do TJ-RJ reconheceu o direito do consumidor ao exercício de arrependimento no contexto da compra de passagens aéreas pela internet, condenando a companhia aérea a indenizar a parte autora por danos materiais e morais devido à falha na prestação do serviço. A decisão estabeleceu o momento apropriado para a incidência de juros de mora e correção monetária. Para tanto, este capítulo tratou de assuntos relacionados à aviação civil brasileira, as regulamentações e as questões relacionadas à alteração ou cancelamento de passagens e segue com a metodologia.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Os procedimentos metodológicos adotados no estudo visam compreender as complexidades e implicações das dificuldades que os passageiros enfrentam ao

alterar ou cancelar passagens aéreas no contexto brasileiro. O estudo classifica-se como de natureza aplicada, pois tem por intuito aprimorar e contribuir para um banco de conhecimento. É um tipo de investigação científica que tem como principal objetivo expandir o conhecimento teórico em uma determinada área do conhecimento. Por ser de cunho intelectual, Gil (2008) esclarece que tem como escopo a ampliação do conhecimento humano acerca de um assunto específico. Sendo assim, uma abordagem qualitativa, valorizando a análise das experiências, percepções e interpretações dos envolvidos com a temática de cancelamento ou alteração de passagens aéreas. A escolha por uma abordagem qualitativa está alinhada com o entendimento de Creswell (2014), que destaca sua eficácia em explorar contextos complexos onde a subjetividade das experiências é fundamental.

O estudo fundamenta-se em análise bibliográfica e documental. O corpus documental foi constituído por: (i) contratos de transporte das três companhias aéreas (GOL, LATAM e AZUL), acessados em seus sites oficiais em novembro de 2023; (ii) dados quantitativos do portal Consumidor.gov, base ANAC, referentes ao período de janeiro a novembro de 2023; (iii) Resolução nº 400/2016 da ANAC e artigos pertinentes do CDC (Lei 8.078/1990); (iv) acórdãos dos Tribunais de Justiça (TJ-MA, TJ-RJ, TJ-SP), período 2015-2023, selecionados por relevância temática; (v) tabelas de taxas e condições de remarcação/reembolso publicadas pelas companhias.

De acordo com Gil (2008), tais procedimentos são essenciais para o aprofundamento teórico e contextual do problema de pesquisa, permitindo um embasamento sólido na literatura existente e na legislação aplicável. Define-se como pesquisa descritiva, visando a descrição detalhada e sistematizada das normativas, regulamentos da ANAC, e decisões judiciais relevantes, almejando uma compreensão aprofundada do cenário atual. Seguindo a orientação de Marconi e Lakatos (2010), a pesquisa descritiva permite o mapeamento e a compreensão das dinâmicas presentes no contexto investigado. A coleta de dados procedeu-se por meio de uma revisão sistemática de fontes secundárias, incluindo legislação, regulamentos da ANAC, e decisões judiciais. A metodologia de revisão sistemática, conforme descrita por Tranfield, Denyer e Smart (2003), é aplicada para possibilitar a identificação, seleção e análise crítica das informações mais relevantes para o estudo.

A análise de dados segue uma abordagem qualitativa de interpretação e

síntese das informações coletadas, fundamentando-se na metodologia proposta por Bardin (2016), que oferece diretrizes para a análise de conteúdo em pesquisas qualitativas. Esse processo permite identificar padrões, temas e categorias emergentes, contribuindo para a elaboração de conclusões embasadas e recomendações práticas.

3.1 LIMITAÇÕES DO ESTUDO

Esta pesquisa apresenta limitações que devem ser consideradas na interpretação dos resultados: a) Ausência de dados primários coletados diretamente com consumidores, limitando-se a fontes documentais secundárias; b) Impossibilidade de quantificar com precisão absoluta o tempo médio despendido por passageiro individual em processos de alteração/cancelamento, recorrendo-se a estimativas baseadas em dados agregados; c) Recorte temporal limitado ao ano de 2023, não capturando tendências de longo prazo ou mudanças pós-pandêmicas consolidadas; d) Jurisprudência selecionada por acessibilidade e relevância temática, sem pretensão de exaustividade; e) Análise restrita às três principais companhias do mercado doméstico, não contemplando companhias regionais ou de baixo custo exclusivas e f) Análise do desvio produtivo: A aplicação da Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor (Seção 4.2.1) foi realizada em nível qualitativo e conceitual, utilizando indicadores agregados disponíveis no portal Consumidor.gov. Não foram coletados dados primários sobre tempo efetivamente despendido por consumidores individuais em processos de alteração/cancelamento, impossibilitando quantificação precisa do desvio produtivo em termos de horas/passageiro. A análise demonstra a aplicabilidade teórica do conceito ao setor aéreo brasileiro, mas estudos futuros com metodologia de coleta primária são necessários para mensuração empírica rigorosa do fenômeno.

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Neste capítulo, explorou-se as interações entre o Direito do Consumidor e as práticas adotadas pelas companhias aéreas, com ênfase nas consequências legais e regulatórias que orientam a prestação de serviços de transporte aéreo. A seção 4.1 se dedica a apresentar uma visão geral da relação entre o Direito do Consumidor

e as práticas das companhias aéreas. Este segmento destaca as implicações legais e regulatórias para a prestação de serviços de transporte aéreo, enfatizando a importância de uma abordagem que respeite os direitos dos consumidores enquanto atende às necessidades operacionais das empresas.

Em seguida, na seção 4.2, investigou-se a Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor e como ela se aplica ao contexto das dificuldades enfrentadas pelos consumidores ao tentar alterar ou cancelar suas passagens aéreas. Esta teoria, que evidencia o custo do tempo e do esforço despendido pelos consumidores em situações de conflito ou insatisfação, serve como um importante *framework* analítico para avaliar as práticas das companhias aéreas e suas repercussões sobre os passageiros.

Por fim, a seção 4.3 oferece um relato sobre jurisprudência relevante relacionada a casos de clientes insatisfeitos, analisando decisões judiciais que impactam diretamente a relação entre passageiros e companhias aéreas. Esta análise visa elucidar como os tribunais têm interpretado e aplicado a legislação consumerista em litígios envolvendo o transporte aéreo, proporcionando um panorama da proteção legal disponível aos consumidores nesse contexto.

4.1 APRESENTAÇÃO DA RELAÇÃO ENTRE O DIREITO DO CONSUMIDOR E AS PRÁTICAS DAS COMPANHIAS AÉREAS, DESTACANDO AS IMPLICAÇÕES LEGAIS E REGULATÓRIAS PARA A PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TRANSPORTE AÉREO

O Direito do Consumidor é uma área essencial no contexto das dificuldades dos consumidores para alterar ou cancelar passagens aéreas. As relações entre passageiros e companhias aéreas são reguladas por um conjunto de normas e princípios que visam proteger os direitos e interesses dos consumidores (ANAC, 2023). Conforme a ANAC (2023), a seguir estão os direitos dos consumidores:

- a) Princípio da Informação: Estabelece o princípio da informação como fundamental. As companhias aéreas são obrigadas a fornecer informações claras, precisas e transparentes aos passageiros sobre suas políticas de alteração e cancelamento de passagens aos consumidores;
- b) Direito à Informação: Os passageiros devem ser informados antecipadamente sobre mudanças nas condições do contrato de transporte aéreo, incluindo alterações de datas, horários ou itinerários para que possam planejar suas

- viagens de acordo com suas necessidades;
- c) Princípio da Boa-fé Objetiva: Implica que as companhias aéreas devem agir com transparência e honestidade ao lidar com solicitações de alteração ou cancelamento de passagens, sem abusos que possam prejudicar os passageiros;
- d) Restituição e Reembolso: As normas do Direito do Consumidor preveem o direito à restituição ou reembolso em casos de cancelamento de passagens de acordo com as condições estabelecidas pela ANAC;
- e) Assistência Material: Em situações de cancelamento de voos, os passageiros têm direito à assistência material, que inclui acomodação, alimentação e comunicação;
- f) Danos Morais: Em casos de violação dos direitos do consumidor relacionados a passagens aéreas, a legislação prevê a possibilidade de reparação por danos morais;
- g) Regulamentações da ANAC: A ANAC desempenha um papel central na proteção dos direitos dos passageiros. Elas estabelecem diretrizes claras para as companhias aéreas em relação a questões como *overbooking*, atrasos e cancelamentos de voos;
- h) Interpretação Equitativa: O Direito do Consumidor deve ser equitativo, favorecendo o passageiro. Isso assegura que os direitos dos consumidores sejam protegidos de maneira eficaz.
- i) O Quadro 1 sintetiza os direitos dos consumidores no contexto da aviação civil, destacando as responsabilidades e os procedimentos associados à alteração de passagens e às políticas de reembolso.

Quadro 1 – Direitos Dos Consumidores No Contexto Da Aviação Civil

Direito	Descrição	Responsabilidade	Observações
Alteração de Passagem pelo Passageiro	Passageiros que desejam alterar passagens adquiridas via agências de turismo devem seguir as regras contratuais estipuladas.	Agência de Turismo	As agências de turismo têm o dever de informar claramente sobre as regras de alteração.
Alteração ou Cancelamento de Voo pela Empresa Aérea	Em casos de Alterações ou cancelamentos programados, os passageiros devem ser informados pela agência de turismo. A empresa aérea deve manter a agência informada sobre	Agência de Turismo e Empresa Aérea	As alterações devem ser comunicadas e, em caso de não cumprimento dos horários estipulados, devem ser oferecidas alternativas de acomodação ou reembolso integral.

	tais alterações.		
Regras para Reembolso	O reembolso deve ser feito pelo mesmo meio de pagamento utilizado na compra da passagem	Empresa Aérea e Agência de Turismo	Em caso de intermediação por agências de turismo, o reembolso é repassado à agência, que deve transferir ao passageiro conforme as regras contratuais.

Fonte: Autores, 2023.

A divergência entre as normativas da ANAC e as diretrizes estipuladas pelo CDC cria um terreno propício para ambiguidades que podem resultar em desafios significativos para os passageiros. As companhias aéreas, operando sob esse quadro de referências normativas distintas, frequentemente adotam procedimentos variáveis para situações idênticas, o que pode levar a uma percepção de inconsistência e injustiça (ANAC, 2023).

Quando um passageiro deseja modificar sua passagem aérea adquirida por meio de uma agência de turismo, é imperativo que ele esteja ciente das regras contratuais estabelecidas. As agências de turismo têm o dever não apenas de informar essas regras com clareza, mas também de guiar o passageiro através do processo de alteração, garantindo que o mesmo seja efetuado de acordo com as normativas vigentes. Essas regras são ditadas, em parte, pelas políticas internas das agências, mas também pelas diretrizes da ANAC, que visam proteger os direitos do consumidor no que tange à prestação de serviços aéreos (ANAC, 2023).

Ademais, as companhias aéreas e as agências de turismo são obrigadas a manter os passageiros devidamente informados sobre quaisquer alterações programadas ou cancelamentos de voos. Em situações em que as modificações excedam o limite de tempo estipulado pela ANAC — trinta minutos para voos domésticos e uma hora para internacionais.

As empresas aéreas são compelidas a oferecer opções de acomodação em outros voos ou, se assim o passageiro preferir, o reembolso integral do valor da passagem. Este direito assegura que os passageiros não sejam indevidamente prejudicados por alterações que estejam além de seu controle, mantendo a integridade e a confiabilidade do sistema de aviação civil (Oliveira, 2017). O quadro 2, a seguir, mostra o comparativo entre as políticas adotadas pelas companhias.

Quadro 2 – Matriz Comparativa: Políticas de Alteração e Cancelamento

Dimensão	Gol	Latam	Azul	Conformidade
PRAZO ARREPENDIMENTO 24h				
Aplicação	Aplicado	Aplicado	Aplicado	Conforme Art. 49 CDC e Art. 11 Res. 400
TARIFAS ECONÔMICAS	Promo/Light	Basic/Light	Azul	-
Nomenclatura	Promo/Light	Basic/Light	Azul	-
Taxa Remarcação	Promo: Não permitido; Light: R\$ 400 ou 100% (menor)	Não divulga valor específico	R\$ 475	Dissonante: falta padronização. LATAM viola Art. 6º CDC
No-Show	Promo: N/A; Light: R\$ 500 ou 100% (menor)	Não especificado	R\$ 500	Questionável: TJ-SP limite 5%
Reembolso	Promo: Não permitido; Light: Não permitido	Basic: Não permitido; Light: Não permitido	60%	Restritivo: conflita CDC em força maior
TARIFAS INTERMEDIÁRIAS	Plus	Plus	Mais azul	-
Nomenclatura	Plus	Plus	Mais azul	-
Taxa Remarcação	R\$ 370 ou 100% (menor)	Com taxa (não divulga)	R\$ 475	Dissonante: variação R\$ 370-475
No-show	R\$ 470 ou 100% (menor)	Não especificado	R\$ 500	Questionável
Reembolso	40%	30%	60%	Variável: 30-60% sem critério
TARIFAS FLEXÍVEIS	Max	Top	Mais azul	-
Nomenclatura	Max	Top	Mais azul	-
Taxa Remarcação	Isento	Antes voo: Isento; Dia voo: custo extra	Isento	Razoável
No-show	Isento	Não especificado	Isento	Conforme
Reembolso	95%	100%	60%	Dissonante: AZUL penaliza em flexível
TRANSPARÊNCIA				
Divulgação valores	Valores claros no site	Área distinta	Valores claros no site	LATAM viola Art. 6º e 31 CDC
Acessibilidade	Alta	Baixa	Alta	GOL e AZUL demonstram maior alinhamento ao princípio da boa-fé objetiva (Art. 4º, III CDC) mediante transparência informacional
TOLERÂNCIA ATRASO				

Tempo limite assistência	1 hora	30 minutos	30 minutos	Dentro autonomia operacional
--------------------------	--------	------------	------------	------------------------------

Fonte: Elaborado pelos autores, 2025, com base em: (i) sites oficiais GOL, LATAM e AZUL (acesso em novembro de 2023); (ii) Resolução nº 400/2016 da ANAC; (iii) Lei nº 8.078/1990 (CDC); (iv) Lei nº 10.406/2002 (Código Civil); (v) análise jurisprudencial TJ-SP, TJ-RJ e TJ-MA.

A análise da matriz comparativa do Quadro 2 revela discrepâncias significativas entre as três companhias, com implicações diretas para os direitos do consumidor:

- a) **Variação tarifária:** A diferença de até R\$ 100,00 entre companhias para o mesmo serviço (remarcação de tarifa econômica) sugere ausência de padronização regulatória, podendo configurar disparidade injustificada nos custos impostos aos consumidores.
- b) **Assimetria informacional:** A LATAM apresenta o menor nível de transparência ao não divulgar valores específicos de taxas em sua página principal, exigindo que o consumidor consulte "área distinta". Esta prática viola o princípio da informação adequada e clara (Art. 6º, III, CDC) e a exigência de informações "corretas, claras, precisas, ostensivas" (Art. 31, CDC), conforme destacado por Marques (2020).
- c) **Restrições abusivas de reembolso:** A proibição total de reembolso em tarifas econômicas (GOL Promo/Light e LATAM Basic/Light) conflita com o CDC em situações de força maior, conforme evidenciado pela jurisprudência analisada (TJ-RJ, 2016), que reconheceu a abusividade de tais cláusulas quando há comprovação de doença ou outros eventos imprevisíveis.
- d) **Política de *no-show*:** A cobrança de R\$ 500,00 ou 100% da tarifa pela GOL é juridicamente questionável, especialmente à luz do julgamento do TJ-SP (2020), que considerou abusiva a retenção superior a 90% dos valores pagos, aplicando o Art. 740, §3º do Código Civil (abatimento máximo de 5%).
- e) **Transparência como diferencial:** Paradoxalmente, GOL e AZUL, ao explicitarem seus valores (ainda que elevados), reduzem a litigiosidade potencial e demonstram maior alinhamento ao princípio da boa-fé objetiva, elemento essencial para a qualidade percebida em serviços (Groñroos, 2011).

Por fim, no que concerne ao reembolso, as empresas aéreas devem processá-lo utilizando o mesmo meio de pagamento empregado na compra da passagem. Este procedimento tem a finalidade de simplificar e tornar transparente o

processo de reembolso, minimizando a possibilidade de confusões ou transtornos financeiros para o consumidor. Gregori (2015), por outro lado, salienta que a responsabilidade civil das empresas aéreas nas relações de consumo é matéria que exige maior regulamentação e transparência.

Esse entendimento dialoga com as discussões de Lucchesi, Nodari e Larrañaga e Senna (2020) acerca da fidelização dos clientes. O foco da fidelização deveria estar não apenas em recompensas de curto prazo, mas também na garantia de direitos e na prestação de serviços de qualidade, elementos estes que são constantemente avaliados segundo os critérios SERVQUAL (Parasuraman, Zeithaml; Berry, 1988). Com a aquisição de uma passagem aérea, o consumidor firma um contrato de transporte com a companhia aérea, adquirindo direitos e deveres estipulados tanto pelo provedor do serviço quanto pela legislação aplicável.

Em relação a alterações na passagem aérea, recomenda-se que o passageiro consulte a agência de viagens ou empresa aérea antes de qualquer mudança. As alterações estão sujeitas à disponibilidade de voos e podem incorrer em custos adicionais, dependendo da variação das tarifas. O prazo de validade da passagem é de um ano a partir da data de sua emissão.

No caso de desistência da viagem, o consumidor deve estar atento às políticas de cancelamento estipuladas no contrato de transporte, podendo haver custos adicionais ou retenção de uma percentagem do valor pago. O prazo para a empresa aérea efetuar o reembolso é de até 30 dias contados a partir da solicitação. Importante notar que a empresa aérea não é obrigada a efetuar reembolso se a desistência partir do próprio passageiro e a viagem for interrompida por sua iniciativa (ANAC, 2023).

Em suma, a relação entre o direito do consumidor e as práticas das companhias aéreas é multifacetada e requer uma abordagem integrada que considere tanto os aspectos legais quanto os empresariais. O desafio está em harmonizar os interesses divergentes, assegurando um ambiente de negócios ético e responsável, sem comprometer a viabilidade econômica das operações aéreas.

4.2 CONHECER A TEORIA DO DESVIO PRODUTIVO DO CONSUMIDOR E O CONTEXTO DAS DIFICULDADES ENFRENTADAS PELOS CONSUMIDORES AO ALTERAR OU CANCELAR SUAS PASSAGENS AÉREAS.

Para tratar das dificuldades enfrentadas pelos consumidores ao alterar ou

cancelar passagens aéreas, é pertinente invocar a Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor. Este tópico de discussão objetiva situar essa teoria no contexto específico das práticas das companhias aéreas e as consequências dessas práticas para o bem-estar dos consumidores. A Teoria do Desvio Produtivo postula que os consumidores podem sofrer uma espécie de "perda" ao dedicar tempo e esforço na tentativa de resolver problemas com fornecedores, quando esses recursos poderiam ser mais produtivamente empregados em outras atividades (Calazans, 2008).

Esta teoria emerge como um instrumento jurídico relevante ao considerar a perda de tempo do consumidor, não apenas como um mero aborrecimento, mas como um prejuízo passível de compensação. Ela se fundamenta na premissa de que o tempo do consumidor possui um valor intrínseco, e quando este é compelido a desprendê-lo de forma excessiva para solucionar problemas gerados por práticas abusivas do fornecedor, ocorre um desvio produtivo. Esta teoria articula-se sobre três pilares essenciais: o consumidor, que é o agente afetado pela perda de tempo; o fornecedor, que é responsável por oferecer o produto ou serviço e pela resolução de eventuais problemas; e o produto ou serviço em si, cujas falhas ou dificuldades de acesso são a causa do desvio das atividades produtivas (Calazans, 2008).

4.2.1 Aplicação da Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor ao Contexto da Aviação Civil

A Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor (Lima, 2018) postula que o tempo desperdiçado pelos consumidores em processos de resolução de problemas com fornecedores representa um dano mensurável que transcende o mero aborrecimento cotidiano. No contexto da aviação civil brasileira, os dados do portal Consumidor.gov (ANAC, 2023) evidenciam a materialização empírica desse fenômeno teórico. A análise dos dados disponíveis revela três indicadores que corroboram qualitativamente a aplicação da teoria ao setor aéreo, conforme sistematizado no Quadro 3.

A convergência desses três indicadores (Quadro 3) valida qualitativamente a aplicabilidade da teoria de Lima (2018) ao contexto estudado. Esta análise não pretende quantificar precisamente o tempo médio desperdiçado por consumidor individual, dada a ausência de dados primários coletados diretamente com passageiros. Trata-se de aplicação conceitual e qualitativa da teoria, demonstrando

sua pertinência ao setor aéreo brasileiro mediante indicadores agregados disponíveis em fonte governamental. Estudos futuros com metodologia de coleta primária – como *surveys* estruturados, diários de tempo (*time-diary studies*) ou entrevistas em profundidade – são necessários para mensuração precisa do desvio produtivo no setor, permitindo inclusive a estimação de seu custo social agregado.

Quadro 3 – Síntese dos Indicadores de Desvio Produtivo Identificados

Indicador	Dados	Implicação para o Desvio Produtivo
(a) Volume de Reclamações	105,21 reclamações/100.000 passageiros ~94.689 casos/ano	Evidencia volume significativo de consumidores que dedicam tempo à formalização de queixas, indicando falhas nos canais primários
(b) Gap Solução-Satisfação	Taxa de solução: 77,87% Satisfação real: 65,2% (3,26/5,0) Diferença: 12,67 p.p.	Soluções administrativas formais não compensam adequadamente o tempo e esforço despendidos pelo consumidor
(c) Categorias Complexas	Alterações: 20,74% Reembolsos: 19,01% Total: 39,75%	Quase 40% das queixas envolvem processos burocráticos de alta complexidade que demandam múltiplos contatos

Fonte: Consumidor.gov (ANAC, 2023).

Os dados disponíveis evidenciam que o desvio produtivo do consumidor não é fenômeno marginal ou excepcional no setor aéreo brasileiro, mas sim problema estrutural que afeta dezenas de milhares de passageiros anualmente. A persistência de baixa satisfação mesmo diante de alta taxa de solução formal reforça o argumento central da teoria: o tempo do consumidor possui valor intrínseco que deve ser reconhecido e compensado quando indevidamente apropriado por práticas empresariais deficientes (Lima, 2018; Barroso; Mansur, 2020).

No tocante a dificuldades de alterar ou cancelar passagens, os consumidores enfrentam um cenário de normativas conflitantes. A duplicidade entre as regulamentações da ANAC e as disposições do CDC resulta em um dilema sobre qual conjunto de regras é aplicável. Este conflito normativo concede às companhias aéreas a faculdade de optar por seguir as diretrizes da ANAC ou aderir às normas consumeristas em seus regulamentos internos. Diante desta realidade, há

necessidade que os consumidores, verifiquem com antecedência as políticas de cancelamento ou alteração das passagens diretamente com as empresas aéreas antes da aquisição dos bilhetes (Vigânigo; Giglio, 2021).

Quando o cancelamento parte da companhia aérea, a ANAC determina que o passageiro deve ser notificado com antecedência mínima de 72 horas e ser apresentado opções de reacomodação ou reembolso integral. Caso o passageiro decida cancelar, existe um prazo de 24 horas após a compra para solicitar o reembolso integral, contanto que a aquisição tenha ocorrido com uma antecedência mínima de 7 dias em relação ao voo. Adicionalmente, o CDC assegura um "prazo de arrependimento" de 7 dias para compras realizadas fora do estabelecimento físico da empresa, permitindo a desistência da compra sem penalidades sobre alterações, cancelamentos e reembolsos de passagens aéreas (Oliveira, 2017).

Para a análise comparativa das três companhias, foi elaborada matriz analítica confrontando as práticas em cinco dimensões: (1) prazos para alteração gratuita; (2) valores de taxas de remarcação por categoria tarifária; (3) percentuais e condições de reembolso; (4) políticas de no-show; (5) nível de transparência informacional. Esta matriz (apresentada no Quadro 2, seção 4.1) permite identificar sistematicamente as discrepâncias entre práticas empresariais e normativas consumeristas.

4.3 RELATO SOBRE A JURISPRUDÊNCIA RELEVANTE RELACIONADA A CASOS DE CLIENTES INSATISFEITOS, ANALISANDO AS DECISÕES JUDICIAIS QUE PODEM IMPACTAR A RELAÇÃO ENTRE PASSAGEIROS E COMPANHIAS AÉREAS

A jurisprudência no âmbito das relações entre passageiros e companhias aéreas fornece uma rica fonte de análise para compreender as implicações legais e regulatórias da prestação de serviços de transporte aéreo. Faria e Rivabem (2017) esclarecem que os tribunais frequentemente têm de lidar com casos relacionados a cancelamentos de voos, atrasos e questões de responsabilidade civil. As decisões judiciais nesses casos costumam ser orientadas pelos princípios do Código de Defesa do Consumidor, como evidenciado pelos estudos de Furukawa (2015), que trata das hipóteses de não incidência à luz deste código.

Gregori (2015) salienta que, na jurisprudência brasileira, a responsabilidade das companhias aéreas é muitas vezes considerada objetiva, o que significa que a

empresa é responsável pelos danos causados aos consumidores, independentemente de culpa. Isso cria um precedente legal significativo, pois impõe um ônus às companhias aéreas para garantir que os direitos dos consumidores sejam respeitados, sob pena de enfrentar sanções judiciais. As decisões judiciais desempenham um papel crucial na modelagem do comportamento tanto dos consumidores quanto das companhias aéreas, e por isso, devem ser cuidadosamente examinadas para se entender plenamente o impacto legal e regulatório na prestação de serviços de transporte aéreo.

A problemática em torno da alteração e cancelamento de passagens aéreas representam o contexto da relação entre passageiros e companhias aéreas. Lucchesi, Nodari, Larrañaga e Senna (2020), destacam que a fidelização dos clientes é um objetivo central para as empresas do setor, algo que pode ser significativamente afetado por políticas de alteração e cancelamento ineficientes ou injustas. Em uma análise comparativa de três companhias aéreas brasileiras, nota-se que, embora todas estejam submetidas ao mesmo arcabouço legal e regulatório, as práticas podem variar consideravelmente, levando a distintos níveis de satisfação ou insatisfação do consumidor que podem implicar em dificuldades.

O equilíbrio entre práticas comerciais eficazes e o respeito ao direito do consumidor surge, portanto, como um desafio crucial para as companhias aéreas no Brasil. A natureza das dificuldades enfrentadas pelos clientes ao tentar modificar ou cancelar passagens aéreas é multifacetada, abrangendo aspectos legais, regulatórios, e práticas empresariais. Conforme observado por Furukawa (2015), o Código de Defesa do Consumidor estabelece parâmetros de responsabilidade civil no transporte aéreo, no entanto, as práticas variam significativamente entre as diferentes companhias aéreas. Essas variabilidades, frequentemente, se traduzem em processos burocráticos, taxas elevadas e falta de transparência, aspectos que estão intrinsecamente ligados à satisfação do cliente.

4.3.1. Avaliação dos Principais Motivos de Reclamações em Serviços de Transporte Aéreo

Os Gráficos de 1 a 3, a seguir, foram pesquisados em uma plataforma governamental, contendo dados fornecidos pela ANAC, com atualização até 30 de novembro de 2023. O Gráfico 1 tem como objetivo a elucidação das categorias de

reclamações que predominam entre os consumidores brasileiros em relação aos serviços prestados pelas empresas aéreas.

O Gráfico 1 mostra um panorama das queixas mais recorrentes registradas pelos consumidores no portal Consumidor.gov, sob a supervisão da ANAC. Identifica-se que a principal categoria de reclamação diz respeito a "Alterações pela empresa aérea", contabilizando 20,74% do total de registros.

Gráfico 1 – Categorias de Reclamações Pelos Consumidores na Aviação



Fonte: Consumidor.gov (2023).

Este dado sobressai significativamente, indicando uma prevalência de descontentamento com mudanças impostas pelas companhias sem acordo prévio com o passageiro. Concomitantemente, questões de 'Reembolso' manifestam-se como a segunda maior fonte de insatisfação, compreendendo 19,01% das reclamações.

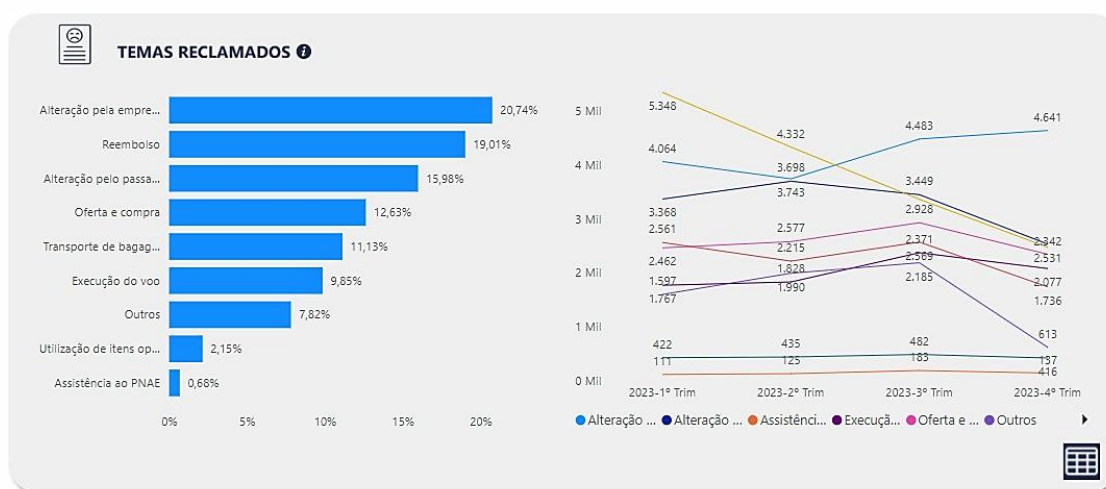
Tais estatísticas não apenas delineiam as principais adversidades enfrentadas pelos consumidores, mas também servem como um indicativo crítico para a revisão e aprimoramento das políticas empresariais e regulatórias vigentes. A análise deste gráfico permite inferir que há uma demanda urgente por transparência e eficiência nos procedimentos de alteração de voos e processos de reembolso.

A alta incidência de reclamações nestas categorias reflete uma lacuna na comunicação entre empresas aéreas e consumidores, bem como uma possível deficiência na execução dos serviços ofertados. O entendimento aprofundado destes aspectos é vital para fomentar melhorias no atendimento ao consumidor e na

adequação das práticas comerciais às expectativas e direitos dos passageiros frente as reclamações.

Ademais, o segundo gráfico de linhas, igualmente oriundo de dados compilados pelo Consumidor.gov e atualizados pela ANAC, objetiva expor a tendência das reclamações ao longo dos quatro trimestres de 2023. Nota-se uma trajetória ascendente nas reclamações relacionadas a ‘Alterações pela empresa aérea’, destacando-se como uma preocupação persistente e em escalada entre os consumidores.

Gráfico 2 – Evolução Trimestral das Reclamações



Dados Atualizados até 30/11/2023

& Ciências Aeronáuticas
 Fonte: Consumidor.gov (2023).
 ISSN 2763-7697

Esta progressão sugere não apenas uma constância na insatisfação dos passageiros com as práticas das empresas aéreas, mas também a necessidade de um exame metucioso quanto às políticas de alteração de voos e comunicação com os clientes. A persistência desta tendência ao longo dos trimestres remete à imprescindibilidade de uma intervenção regulatória ou de uma autorregulação por parte das empresas aéreas, com o propósito de reconquistar a confiança do consumidor. A análise temporal das reclamações oferece uma base sólida para que gestores e reguladores identifiquem padrões de falhas no serviço e implementem medidas corretivas proativas. Desta forma, torna-se possível não apenas mitigar as dificuldades atuais, mas também prevenir a repetição de tais adversidades no futuro.

4.3.2 Análise do Volume de Reclamações e Satisfação do Consumidor no

Transporte Aéreo

Esta seção destina-se à análise do Gráfico 3 em suas métricas correlatas referentes ao volume de reclamações por 100 mil passageiros transportados, refletindo, a percepção e reação dos consumidores aos serviços de transporte aéreo no Brasil. Inicialmente, destaca-se o indicador de 105,21 reclamações por 100 mil passageiros, o que evidencia a frequência de insatisfações em relação ao número de usuários dos serviços aéreos.

A análise do Gráfico 3 revela um pico significativo de reclamações no primeiro trimestre de 2021, atingindo aproximadamente 641,04 queixas por 100 mil passageiros, seguido de uma tendência flutuante de decréscimo até o quarto trimestre de 2023. Em 2023, observa-se uma taxa de 107,01. A variação observada pode estar associada a diversos fatores, incluindo alterações nas políticas das companhias, mudanças regulatórias, ou eventos específicos do setor que demandam uma investigação mais aprofundada.

Gráfico 3 – Avaliação da Frequência de Reclamações



Dados Atualizados até 30/11/2023

Fonte: Consumidor.gov (2023).

Complementarmente, são apresentados o índice de solução, que corresponde a 77,87%, e a nota de satisfação, que é de 3,26. Estes dados sugerem que, apesar de uma parte significativa das reclamações serem atendidas com soluções, a percepção geral de satisfação permanece em um patamar mediano. O índice de solução, embora alto, não se traduz diretamente em uma nota de satisfação equivalente, o que pode indicar que as soluções providenciadas não atendem

completamente às expectativas ou necessidades dos consumidores.

Esta discrepância entre solução e satisfação merece um exame detalhado para identificar as causas e melhorar a eficácia das respostas das companhias aéreas. Finalmente, a distribuição das reclamações pelos temas mais reclamados, que não são explicitados neste gráfico, mas são mencionados como disponíveis para consulta, é uma informação essencial para compreender as áreas específicas que necessitam de atenção por parte das empresas aéreas e órgãos reguladores.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A indústria da aviação civil é uma das mais dinâmicas e essenciais no cenário global, e a satisfação e os direitos dos consumidores nesse contexto têm sido temas de grande relevância. Ao longo do estudo, destaca-se a importância de compreender as complexidades dessa relação à luz do direito do consumidor. Analisou-se as implicações desse direito nos procedimentos das companhias aéreas e discutiu-se como a Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor se tornou uma ferramenta conceitual fundamental para entender as dificuldades enfrentadas pelos consumidores ao lidar com questões relacionadas às passagens aéreas. Uma parte significativa de nossa pesquisa foi dedicada à categorização das companhias aéreas de acordo com os princípios do direito do consumidor.

Este estudo respondeu ao problema de pesquisa proposto, analisando como as políticas de alteração e cancelamento de passagens aéreas das três principais companhias brasileiras se alinham (ou desalinham) às normativas do CDC e da ANAC. Os achados são sintetizados conforme os objetivos específicos; Objetivo a) Implicações legais e regulatórias: Identificou-se conflito estrutural entre a Resolução 400/2016 da ANAC (permissiva quanto a taxas e retenções) e o CDC (protecionista do consumidor). A jurisprudência consolidada privilegia o CDC como norma de ordem pública (Marques; Benjamin; Bessa, 2018), expondo as companhias que aplicam restrições excessivas amparadas apenas na regulação setorial a riscos jurídicos elevados. Objetivo b) Teoria do Desvio Produtivo: A aplicação conceitual da teoria de Lima (2018) demonstrou sua pertinência ao setor aéreo brasileiro mediante análise qualitativa de indicadores agregados. A discrepância identificada entre taxa de solução formal (77,87%) e satisfação real ($3,26/5,0 = 65,2\%$) corrobora qualitativamente a teoria, evidenciando que soluções administrativas não compensam adequadamente o tempo e esforço despendidos pelo consumidor,

caracterizando problema estrutural que afeta dezenas de milhares de passageiros anualmente. Objetivo c) Jurisprudência: O padrão decisório revelou-se uniformemente favorável aos consumidores: reconhecimento de abusividade em retenções superiores a 90% dos valores (TJ-SP), aplicação de danos morais por perda de tempo útil (TJ-RJ), e prevalência do CDC sobre normas setoriais em situações de força maior (TJ-RJ). Objetivo d) Análise comparativa: A matriz comparativa (Quadro 2) evidenciou variações expressivas: (i) taxas de remarcação de R\$ 370,00 a R\$ 500,00; (ii) políticas de reembolso oscilando entre 0% e 95% do valor pago; (iii) transparência informacional desigual, com LATAM apresentando deficiências críticas; (iv) nenhuma companhia adota políticas plenamente alinhadas ao CDC.

1) Contribuição Teórica: Demonstração da aplicabilidade conceitual da Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor (Lima, 2018) ao setor aéreo brasileiro. Embora as estimativas quantitativas apresentadas careçam de validação empírica rigorosa – constituindo aproximações exploratórias que indicam ordem de grandeza do fenômeno – o estudo estabelece framework teórico-metodológico para futuras mensurações precisas mediante *time-diary studies*. A correlação identificada entre taxa de solução formal (77,87%) e satisfação real (65,2%) corrobora qualitativamente a teoria, evidenciando que o dano do desvio produtivo persiste mesmo quando há "resolução" administrativa do problema, configurando custo social não compensado aos consumidores.

2) Contribuição Prática: A matriz comparativa integrada (Quadro 2) fornece instrumento analítico inédito que consolida políticas tarifárias de três companhias e avalia conformidade legal de forma sistemática, subsidiando: (i) decisões informadas de consumidores na escolha de tarifas e companhias, mediante compreensão clara dos custos e restrições associados; (ii) ajustes regulatórios pela ANAC, ao evidenciar discrepâncias entre práticas empresariais e normativas do CDC, especialmente quanto à transparência informacional; (iii) revisões de políticas comerciais pelas próprias companhias aéreas, ao expor inconsistências internas e vulnerabilidades jurídicas que as expõem a riscos significativos de litígio.

3) Contribuição Metodológica: Demonstração de viabilidade de análise documental sistemática combinada com dados governamentais abertos (Consumidor.gov) e análise jurisprudencial para avaliação rigorosa de conformidade legal no setor de serviços regulados. O modelo triangula fontes documentais

(contratos de transporte), regulatórias (Resolução 400/ANAC, CDC), jurisprudenciais (acórdãos de tribunais estaduais) e empíricas (dados agregados de reclamações), constituindo abordagem replicável para outros setores regulados (telecomunicações, energia elétrica, planos de saúde, serviços bancários), contribuindo para a literatura metodológica sobre pesquisa aplicada em direito do consumidor.

Para tanto, a indústria da aviação civil continuará a desempenhar um papel crucial na conectividade global, e é essencial que os passageiros possam confiar em um tratamento justo e na proteção de seus direitos.

Adicionalmente, estudos futuros poderiam: a) Coletar dados primários mediante *surveys* com passageiros, quantificando com precisão o tempo despendido em processos de alteração/cancelamento e validando as estimativas aqui apresentadas; b) Conduzir análise longitudinal (3-5 anos) para identificar tendências e avaliar impactos de eventuais mudanças regulatórias ou decisões judiciais paradigmáticas; c) Expandir o escopo para análise comparativa internacional, verificando se os desafios identificados são idiossincráticos do Brasil ou sistêmicos do setor aéreo global; d) Realizar revisão sistemática exaustiva da jurisprudência de todos os Tribunais de Justiça estaduais (2015-2024), quantificando percentuais de procedência e valores médios de indenização.

Revista Brasileira de Aviação Civil & Ciências Aeronáuticas

REFERÊNCIAS

ANDERSON, E. W.; FORNELL, C.; LEHMANN, D. R. Customer satisfaction, market share, and profitability: findings from Sweden. **Journal of Marketing**, v. 58, n. 3, p. 53-66, jul. 1994.

AGÊNCIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL. **ANAC e ABAV lançam cartilha sobre passagens aéreas compradas em agências de turismo**. Brasília: ANAC, 2023. Disponível em: <https://www.gov.br/anac>. Acesso em: 20 nov. 2023.

AZUL LINHAS AÉREAS. **Frota**. São Paulo: AZUL, 2023. Disponível em: <https://www.voeazul.com.br>. Acesso em: 12 out. 2023.

BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. Lisboa: Edições 70, 2016.

BARROSO, L. A.; MANSUR, M. J. F. Agências reguladoras, resolução 400 da ANAC e o desvio produtivo do consumidor. **Revista de Direito do Consumidor**, v. 130, p. 333-348, jul./ago. 2020.

BERRY, L. L.; PARASURAMAN, A. Marketing services: competing through quality. **New York: The Free Press**, 1991.

BITNER, M. J.; HUBBERT, A. R. Encounter satisfaction versus overall satisfaction versus quality. In: RUST, R. T.; OLIVER, R. L. (Ed.). *Service quality: new directions*

in theory and practice. **Thousand Oaks: Sage Publications**, 1994. p. 72-94.

BRASIL. **Lei nº 8.078**, de 11 de setembro de 1990. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 12 set. 1990.

CALAZANS, A. T. S. **Qualidade da informação: conceito e aplicações. TransInformação**, Campinas, v. 20, n. 1, p. 29-45, jan./abr. 2008.

CHRISTOPHER, M. Marketing ethics: an international perspective. **London: Thomson Learning**, 2016.

CONSUMIDOR.GOV. **Reclamações de passageiros**. Brasília: Secretaria Nacional do Consumidor, 2023. Disponível em: <https://app.powerbi.com/view?r=eyJrljoiYTNIODBhNDctMzVINi00ZmY2LTg4ZjAtYjc3NTczNGU5ZjE1liwidCI6ImI1NzQ4ZjZILWI0YTQtNGlyYi1hYjJhLWVmOTUyMjM2ODM2NilslmMiOjR9>. Acesso em: 23 out. 2023.

COOMBS, W. T. Ongoing crisis communication: planning, managing, and responding. 4. ed. **Thousand Oaks: Sage Publications**, 2014.

CRESWELL, J. W. Research design: qualitative, quantitative, and mixed methods approaches. 4. ed. **Thousand Oaks: Sage**, 2014.

CRONIN JR., J. J.; TAYLOR, S. A. SERVPERF versus SERVQUAL: reconciling performance-based and perceptions-minus-expectations measurement of service quality. **Journal of Marketing**, v. 58, n. 1, p. 125-131, jan. 1994.

FARIA, R. G.; RIVABEM, F. S. Responsabilidade civil no setor aéreo: caso fortuito e força maior como excludentes no contrato de transporte aéreo nacional de passageiros. **Revista Jurídica da Escola Superior de Advocacia da OAB-PR**, v. 2, n. 1, p. 85-104, abr. 2017.

FERREIRA, J. C. Um breve histórico da aviação comercial brasileira. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE HISTÓRIA ECONÔMICA, 12.; CONFERÊNCIA INTERNACIONAL DE HISTÓRIA DE EMPRESAS, 13., 2017, Niterói. Anais [...]. **Niterói: ABPHE**, 2017. p. 1-18.

FURUKAWA, P. **Transporte aéreo e direitos do consumidor**. São Paulo: Atlas, 2015.

GIL, A. C. Métodos e técnicas de pesquisa social. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

GOL LINHAS AÉREAS. **Nossa frota**. São Paulo: GOL, 2024. Disponível em: <https://www.voegol.com.br>. Acesso em: 12 out. 2023.

GREGORI, M. S. A responsabilidade civil do transporte aéreo nas relações de consumo. **Revista dos Tribunais**, São Paulo, v. 958, p. 167-193, abr./jun. 2015.

GRINOVER, A. P. *et al.*. **Código de Defesa do Consumidor comentado pelos autores do anteprojeto**. 11. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2019.

GRÖNROOS, C. A service perspective on business relationships: the value creation, interaction and marketing interface. **Industrial Marketing Management**, v. 40, n. 2, p. 240-247, fev. 2011.

HESKETT, J. L.; SASSER, W. E.; SCHLESINGER, L. A. The service profit chain. **New York: Free Press**, 1997.

HOFSTEDE, G.; HOFSTEDE, G. J.; MINKOV, M. Cultures and organizations:

software of the mind. 3. ed. **New York: McGraw-Hill**, 2010.

HOLLENSSEN, S. **Marketing management: a relationship approach**. 3. ed. Harlow: Pearson Education, 2015.

HOMBURG, C.; JOZIC, D.; KUEHNL, C. Customer experience management: toward implementing an evolving marketing concept. **Journal of the Academy of Marketing Science**, v. 45, n. 3, p. 377-401, 2017.

KIM, A. J.; KO, E. Do social media marketing activities enhance customer equity? An empirical study of luxury fashion brand. **Journal of Business Research**, v. 65, n. 10, p. 1480-1486, 2012.

KUMAR, V.; REINARTZ, W. **Customer relationship management: concept, strategy, and tools**. 3. ed. Berlin: Springer, 2016.

LATAM AIRLINES. **Frota**. São Paulo: LATAM, 2023. Disponível em: <https://www.latamairlines.com>. Acesso em: 12 out. 2023.

LEMON, K. N.; VERHOEF, P. C. Understanding customer experience throughout the customer journey. **Journal of Marketing**, v. 80, n. 6, p. 69-96, 2016.

LIMA, S. S. Q. de. A teoria do desvio produtivo do consumidor e o prejuízo do tempo causado pelo transporte aéreo doméstico. **Revista Integralização Universitária**, Palmas, v. 10, n. 13, p. 45-62, nov. 2018.

LUCCHESI, S. T. *et al.*. **A fidelização dos consumidores às companhias aéreas através de análises de preferência declarada**. In: CONGRESSO DE PESQUISA E ENSINO EM TRANSPORTES, 34., 2020, Brasília. Anais [...]. Rio de Janeiro: ANPET, 2020. p. 1-12.

MALVESTIO, V. T. A. **Desregulamentação na aviação civil brasileira**. 2018. 32 f. Monografia (Bacharelado em Ciências Aeronáuticas) – Universidade do Sul de Santa Catarina, Palhoça, 2018.

MANGOLD, W. G.; FAULDS, D. J. Social media: the new hybrid element of the promotion mix. **Business Horizons**, v. 52, n. 4, p. 357-365, 2009.

MARANHÃO. **Tribunal de Justiça**. Apelação Cível nº XXXXX-17.2014.8.10.0001. Relator: Des. [Nome], São Luís, 2015. Disponível em: <https://www.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/tj-ma/240763288>. Acesso em: 25 set. 2023.

MARCONI, M. A.; LAKATOS, E. M. **Metodologia do trabalho científico**. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

MARQUES, C. L. Contratos no código de defesa do consumidor: o novo regime das relações contratuais. 8. ed. São Paulo: **Revista dos Tribunais**, 2020.

MARQUES, C. L.; BENJAMIN, A. H.; BESSA, L. R. Comentários ao código de defesa do consumidor. 5. ed. São Paulo: **Revista dos Tribunais**, 2018.

McCOLE, P. Refocusing marketing to reflect practice: the changing role of marketing for business. **Marketing Intelligence & Planning**, v. 22, n. 5, p. 531-539, Aug. 2004.

MORAES, M. C. B. de. **Danos à pessoa humana: uma leitura civil-constitucional dos danos morais**. 3. ed. Rio de Janeiro: Renovar, 2019.

MORAES, P. V. D. P. **Código de defesa do consumidor comentado**. São Paulo: Saraiva, 2017.

OLIVER, R. L. A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. **Journal of Marketing Research**, v. 17, n. 4, p. 460-469, Nov. 1980.

OLIVEIRA, L. F. de. **Principais práticas abusivas nos contratos de transporte aéreo de passageiros e a proteção ao consumidor: análise crítica acerca da resolução n. 400 da Agência Nacional de Aviação Civil – ANAC – e a Lei n. 8.078/1990**. 2017. 165 f. Monografia (Bacharelado em Direito) – Universidade Federal da Bahia, Salvador, 2017.

PARASURAMAN, A.; ZEITHAML, V. A.; BERRY, L. L. SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. **Journal of Retailing**, v. 64, n. 1, p. 12-40, Jan. 1988.

PEREIRA, C. M. S. **Instituições de direito civil: contratos**. 17. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2021.

REICHHELD, F. F.; SASSER JR., W. E. Zero defections: quality comes to services. **Harvard Business Review**, v. 68, n. 5, p. 105-111, Sept./Oct. 1990.

REICHHELD, F. F. The loyalty effect: the hidden force behind growth, profits, and lasting value. Boston: **Harvard Business Review Press**, 1996.

RIO DE JANEIRO. **Tribunal de Justiça. Apelação Cível nº XXXX-22.2016.8.19.0001**. Relator: Des. [Nome], Rio de Janeiro, 2016. Disponível em: <https://www.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/tj-rj/1495839158>. Acesso em: 25 set. 2023.

RIO DE JANEIRO. **Tribunal de Justiça. Apelação Cível nº XXXX-22.2020.8.19.0001**. Relator: Des. [Nome], Rio de Janeiro, 2020. Disponível em: <https://www.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/tj-rj/1495839158>. Acesso em: 25 set. 2023.

SALOMÃO FILHO, C. **Regulação da atividade econômica: princípios e fundamentos jurídicos**. São Paulo: Malheiros, 2020.

SÃO PAULO. **Tribunal de Justiça. Apelação Cível nº XXXX-12.2020.8.26.0100**. Relator: Des. [Nome], São Paulo, 2020. Disponível em: <https://www.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/tj-sp/1405279987>. Acesso em: 25 set. 2023.

SILVA, J. A. da. **Curso de direito constitucional positivo**. 43. ed. São Paulo: Malheiros, 2020.

SILVA, L. M. T.; MEDEIROS, C. A. F.; COSTA, B. K. Qualidade dos serviços turísticos no setor de restaurantes: uma aplicação do modelo servperf. **Revista Hospitalidade**, São Paulo, v. 6, n. 2, p. 115-136, jul./dez. 2018.

SODRÉ, E. **Responsabilidade civil no transporte aéreo**. Rio de Janeiro: Renovar, 2018.

SOUSA, E. S. **A fidelização de consumidores como vantagem competitiva no marketing estratégico: o caso de companhias aéreas no Brasil**. 2015. 85 f. Monografia (Bacharelado em Administração) – Centro Universitário de Brasília, Brasília, 2015.

TARTUCE, F. **Direito civil**. 9. ed. Rio de Janeiro: Forense; São Paulo: Método, 2019.

TAX, S. S.; BROWN, S. W.; CHANDRASHEKARAN, M. Customer evaluations of service complaint experiences: implications for relationship marketing. **Journal of Marketing**, v. 62, n. 2, p. 60-76, Apr. 1998.

TIAGO, M. T. P. M. B.; VERÍSSIMO, J. M. C. Digital marketing and social media: why bother? **Business Horizons**, v. 57, n. 6, p. 703-708, Nov./Dec. 2014.

TRANFIELD, D.; DENYER, D.; SMART, P. Towards a methodology for developing evidence-informed management knowledge by means of systematic review. **British Journal of Management**, v. 14, n. 3, p. 207-222, Sept. 2003.

VARGO, S. L.; LUSCH, R. F. Institutionalizing service-dominant logic. In: MAGLIO, P. P. et al. (Ed.). Handbook of service science. New York: Springer, 2016. p. 231-244.

VASCONCELOS, F. A.; SOUTO, G. V. B. O contrato de transporte e a responsabilidade civil: aplicação das legislações nacional e internacional nos casos de reparação civil do transportador aéreo. **Revista Direito e Desenvolvimento**, João Pessoa, v. 6, n. 11, p. 63-77, jan./jun. 2015.

VIGÂNIGO, V. R. P.; GIGLIO, K. F. Fidelização de consumidores às companhias aéreas através da qualidade no atendimento. **Revista Brasileira de Aviação Civil e Ciências Aeronáuticas**, Florianópolis, v. 1, n. 4, p. 175-235, jul./ago. 2021.

WILSON, A. et al. Services marketing: integrating customer focus across the firm. 3. ed. New York: McGraw-Hill Education, 2016.

RBAC & CIA
**Revista Brasileira de Aviação Civil
& Ciências Aeronáuticas**
ISSN 2763-7697