

A MP 925/2020 atende ao pleito das companhias aéreas que manifestam preocupação com a crise que a pandemia gera para o setor, seja pela drástica diminuição da demanda, seja pelo grande número de cancelamentos de viagens pelos consumidores. A medida estabeleceu a possibilidade dos consumidores que adquiriram passagens aéreas cancelarem os bilhetes e utilizarem como crédito em outros vôos dentro do prazo de um ano, sem pagamento de multas, como incentivo para os consumidores evitarem maiores prejuízos pelas companhias aéreas.

É nítido que se trata de um direito de uso do valor como crédito para aquisição de bilhetes para outro itinerário diferente do originalmente contratado, mediante pagamento ou recebimento de eventual diferença tarifária.

Mas em se tratando de alteração pelo consumidor apenas da data da viagem, e mantendo o desejo de realizá-la para o mesmo destino, a norma precisa deixar claro que essa alteração não poderá representar cobrança de diferença tarifária, já que isso poderá representar um aproveitamento exagerado pela transportadora aérea que define os preços livremente das passagens de acordo com os períodos da viagem. Portanto se a alteração representa apenas mudança de data, e preservação do mesmo trecho e destino, não poderá haver cobrança adicional de tarifa.

Caso o consumidor prefira o reembolso do valor, a MP prevê que deverá arcar com a multa correspondente à tarifa contratada e, além disso, aguardar 12 meses para o recebimento do valor restante. A Medida Provisória 925 não deixa expresso com precisão os casos de cancelamento e alteração do voo por parte da própria companhia aérea. Pela Resolução 400 da Anac, em vigor, nos casos de cancelamento do vôo ou interrupção do serviço, os passageiros têm direito de escolher entre reacomodação, reembolso integral do valor pago, ou execução por outras modalidades, o que deve ser providenciado de imediato.

Sendo assim, nos casos de cancelamento do vôo por parte das companhias aéreas, deve prevalecer as regras da Resolução 400, que são compatíveis com o Código de Defesa do Consumidor não podendo os consumidores suportarem a retenção de valores que lhe pertencem legalmente em poder das empresas aéreas pelo prazo de um ano.

Por fim, a aplicação dessas regras não poderá discriminar consumidores que adquiriram seus bilhetes por meio de programas de fidelidade e milhagem. Esses passageiros são titulares dos mesmos direitos indicados acima, com direito de alteração gratuita de voo ou estorno (reembolso) dos pontos utilizados na aquisição de passagens, nas mesmas condições dos demais consumidores, em respeito à confiança e à segurança dos contratos.

Congresso Nacional, 25 de março de 2020.

Senador Jean Paul Prates
(PT - RN)



SF/20456.20372-67 (LexEdit)