DIREITO DO CONSUMIDOR E TRANSPORTE AÉREO NACIONAL E INTERNACIONAL: UM ESTUDO DAS AMEAÇAS AO PRINCÍPIO DA VULNERABILIDADE DO CONSUMIDOR

Natália Cristina Leite Ferreira (PIC/UEM), Edson Mitsuo Tiujo (Orientador). E-mail: emtiujo@uem.br.

Universidade Estadual de Maringá, Centro de Ciências Sociais Aplicadas, Maringá, PR.

Direito / Direitos Especiais

Palavras-chave: responsabilidade de consumo; conflito de normas; diálogo das fontes.

RESUMO

A pesquisa foi desenvolvida com o objetivo de compreender o entendimento do judiciário em litígios consumeristas no âmbito do transporte aéreo de passageiros, identificando eventuais ameaças ao princípio da vulnerabilidade do consumidor, previsto no art. 4°, I, do Código de Defesa do Consumidor. Nesse intuito, foram analisados os dados da Agência Nacional de Aviação Civil (Anac) sobre reclamações no transporte aéreo e os temas 210, 1240 e 1417 do Supremo Tribunal Federal (STF). Essas análises foram feitas sob a ótica da teoria do "Ordenamento jurídico", de Norberto Bobbio, e da teoria do "Diálogo das Fontes", proposta pelo jurista alemão Erik Jayme e popularizada no Brasil pela jurista Cláudia Lima Marques. A pesquisa concluiu que os tribunais superiores pátrios têm privilegiado normas específicas sobre transporte aéreo, seguindo o princípio da especialidade, em detrimento de normas que assegurariam mais plenamente a proteção dos direitos consumeristas. Nesse contexto, o consumidor-passageiro tem convivido com a impossibilidade de reivindicar seus direitos quando violados, o que seria possível caso os tribunais aplicassem as legislações sobre transporte aéreo em conformidade com os princípios consumeristas, tendo como norte o princípio da vulnerabilidade do consumidor.

INTRODUÇÃO

O princípio constitucional da igualdade pode ser visto como um dos mais importantes juridicamente, estando presente logo no *caput* do art. 5° da Constituição brasileira, que trata dos direitos e garantias individuais fundamentais. Contudo, se a Constituição precisou esclarecer que todos são iguais perante a lei, pode-se inferir que o ser humano naturalmente não é igual na sociedade e em suas relações. Consoante Bobbio (2002), o homem é atraído pela desigualdade quando está hierarquicamente privilegiado, no entanto, é impossível uma sociedade em que todos dominem, sendo mais lógico almejar que todos sejam o mais iguais possíveis.

Essa concepção foi adotada pelo art. 4°, I, do Código de Defesa do Consumidor e pelo art. 5°, XXXII, da Constituição brasileira, ao reconhecerem a vulnerabilidade do consumidor e considerarem a defesa de seus direitos como fundamental. Nesse viés, ao reconhecer a desigualdade na relação de consumo, o Código de Defesa do Consumidor permite que a relação seja reequilibrada, por meio da proteção legal à parte mais vulnerável (Benjamin, Marques, Bessa, 2025). No âmbito do transporte aéreo, a vulnerabilidade do consumidor é evidenciada, especialmente no contexto internacional, pois o passageiro se vê diante de grandes companhias, com capacidade técnica, jurídica e financeira muito superiores. Nesse contexto, torna-se essencial que seja direcionada uma atenção maior aos conflitos de normas sobre transporte aéreo nacional e internacional, pois a prevalência do Código de Defesa do Consumidor, do Código Brasileiro de Aeronáutica ou das Convenções de Varsóvia e de Montreal nesses casos afeta diretamente a extensão em que o consumidor terá sua moral e seu patrimônio preservados contra falhas na prestação de serviço. Sob a ótica da teoria do “Diálogo das fontes” (Marques, Miragem, 2020), as diversas legislações que constituem o Direito não anulam sua aplicação entre si, mas se complementam. Dessa forma, ao contrário da teoria clássica de que as antinomias jurídicas constituíam um conflito aparente de normas, na qual apenas uma deveria prevalecer (Bobbio, 1995), a teoria do “Diálogo das fontes” defende que é possível que várias leis tratando sobre o mesmo tema coexistam, pois essas normas tornam o arcabouço jurídico mais específico, abrangente e uniforme. No entanto, isso só se concretiza se, na resolução dos conflitos entre essas normas, sejam respeitados os princípios norteadores do Direito brasileiro. Diante disso, este trabalho visa a estudar o entendimento do Supremo Tribunal Federal (STF) nos temas 210, 1240 e 1417 sobre quais normas devem prevalecer em casos de falha na prestação de serviço no transporte aéreo, investigando em que nível os direitos consumeristas têm sido protegidos nesse cenário.

REVISÃO DE LITERATURA

Neste trabalho, foi aplicada a metodologia de pesquisa bibliográfica, sendo promovida uma revisão de literatura sobre o princípio da vulnerabilidade do consumidor e a teoria do “Diálogo das Fontes”, por meio da obra de juristas de destaque no âmbito do Direito do Consumidor e dos Direitos Fundamentais, como Antônio Herman de Vasconcellos Benjamin, Bruno Miragem, Cláudia Lima Marques, Erik Jayme, Leonardo Roscoe Bessa e Norberto Bobbio. Com base nesse marco teórico, foi realizada uma interpretação da legislação federal e do entendimento dos tribunais superiores brasileiros acerca dos direitos do consumidor em casos de falha na prestação de serviço de transporte aéreo, em especial dos temas 210, 1240 e 1417 do Supremo Tribunal Federal (STF). Essa análise interpretativa utilizou o método estatístico e o método hipotético dedutivo, observando as estatísticas da Agência Nacional de Aviação Civil (Anac) sobre os problemas mais comuns enfrentados pelos consumidores no transporte aéreo e como esses problemas são processados pelo judiciário brasileiro, averiguando eventuais ameaças aos direitos consumeristas, à luz dos marcos teóricos supracitados.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

Desde 2016, a Agência Nacional de Aviação Civil (Anac) dispõe de uma ouvidoria que monitora as reclamações de consumidores relativas ao transporte aéreo de passageiros. Apenas no ano de 2025, a plataforma recebeu 98.424 reclamações, havendo um crescimento nos últimos anos de reclamações sobre alterações e cancelamento de voos e danos ou extravio de bagagem, evidenciando os danos patrimoniais e extrapatrimoniais aos quais os passageiros são submetidos rotineiramente (Agência Nacional de Aviação Civil, 2026). Além disso, os dados da ouvidoria revelam que companhias aéreas estrangeiras têm um índice de satisfação e de resolução de problemas muito inferior às companhias aéreas nacionais, denotando como a vulnerabilidade do consumidor se intensifica no contexto internacional, o que muito se deve à insegurança jurídica no setor. Nesse sentido, visando contornar o conflito entre as leis aplicáveis ao transporte aéreo internacional (Código de Defesa do Consumidor, Código Brasileiro de Aeronáutica e convenções internacionais), o Supremo Tribunal Federal (STF), nos temas 210 e 1240, consolidou a tese de que, em caso de danos materiais, são aplicados os tratados internacionais, e, em caso de danos morais, é devida a aplicação do Código de Defesa do Consumidor. Já quanto ao conflito entre Código de Defesa do Consumidor e Código Brasileiro de Aeronáutica na seara dos voos domésticos, o STF tem analisado o tema 1417, que discute se deve perevalecer a norma consumerista ou as normas específicas sobre transporte aéreo. A princípio, tais agitações jurisprudenciais não parecem nocivas, pois, ao privilegiar a aplicação das leis específicas sobre transporte aéreo nas demandas sobre falha na prestação de serviço, o STF tem seguido o princípio da especialidade, cunhado por Bobbio (1995). No entanto, a hermenêutica seguida pelo tribunal tem buscado simplesmente adotar uma norma e anular as demais, enquanto seria possível que as normas coexistissem, preservando seus aspectos mais benéficos ao consumidor e rejeitando os prejudiciais, a fim de concretizar o dever constitucional de proteção a essa parte mais vulnerável da relação de consumo. No contexto da teoria do “Diálogo das fontes” (Marques, Miragem, 2020), seria possível a aplicação do chamado “diálogo sistemático de coerência”, de modo que as legislações específicas sobre transporte aéreo poderiam ser utilizadas nas demandas consumeristas, desde que estivessem em conformidade com os princípios do Código de Defesa do Consumidor. Nessa senda, tem-se que essa interpretação da legislação seria muito mais contundente com o princípio constitucional de defesa do consumidor (art. 5°, XXXII, da Constituição brasileira), pois o Código de Defesa do Consumidor é a norma que mais oferece uma proteção integral ao consumidor, de forma que a interpretação das demais normas à luz dela permitiria um reconhecimento das vulnerabilidades do consumidor e um equilíbrio na relação de consumo. Isso porque, enquanto as demais leis preconizam indenizações tarifadas, prazos prescricionais reduzidos, tutela inexistente de danos morais e ausência de responsabilidade objetiva do fornecedor, o Código de Defesa do Consumidor garante responsabilidade objetiva do fornecedor (art. 14), reparação integral dos

danos (art. 6°, VI), facilitação na inversão do ônus probatório (art. 6°, VIII), proteção contra cláusulas abusivas (art. 51), prazo prescricional de 5 anos (art. 27), dentre outros dispositivos que blindariam o passageiro de ter que suportar os riscos da atividade empresarial no lugar da companhia aérea, especialmente em casos de força maior. Sob esse viés, a adoção de um "diálogo sistemático de coerência", priorizando o Código de Defesa do Consumidor, tem se mostrado uma alternativa viável na resolução de conflitos consumeristas, sendo defendida inclusive no âmbito legislativo. Um exemplo disso é o Projeto de Lei n° 6003/2025, de autoria do deputado Duda Ramos, que propõe que as convenções internacionais só sejam aplicadas nos aspectos que não contrariem os princípios positivados pelo Código de Defesa do Consumidor.

CONCLUSÕES

A pesquisa revela que os principais problemas consumeristas do transporte aéreo não estão concentrados exclusivamente na ocorrência de atrasos ou cancelamentos de voo e extravios de bagagem. Na prática, o principal desafio enfrentado pelos consumidores que sofrem com falhas na prestação de serviço nesse contexto é transformar o direito abstratamente assegurado em reparação efetiva, o que é obstado pelas leis limitadas e defasadas que regem o transporte aéreo e a insegurança jurídica na aplicação delas à luz do Código de Defesa do Consumidor. Portanto, dadas as recentes movimentações judiciais e legislativas sobre essa temática, torna-se imperioso investigar se essas mudanças representam uma modernização necessária do setor ou uma flexibilização excessiva da proteção do consumidor.

REFERÊNCIAS

AGÊNCIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL. **Boletim de Monitoramento do Consumidor.gov.br.** 2026. Disponível em: https://www.gov.br/anac/pt-br/canais_atendimento/consumidor/boletim-de-monitoramento. Acesso em: 17.08.2026.

BENJAMIN, A. H. V.; MARQUES, C. L.; BESSA, L. R.. **Manual de Direito do Consumidor**. Revista dos Tribunais, 11ª ed., 2025.

BOBBIO, N.. **Igualdade e Liberdade**. Tradução de Carlos Nelson Coutinho. Rio de Janeiro: Ediouro, 5ª ed., 2002.

BOBBIO, N.. **Teoria do ordenamento jurídico**. Brasília: Editora Universidade de Brasília, 6ª ed., 1995.

MARQUES, C. L.; MIRAGEM, B.. **Diálogo das Fontes: novos estudos sobre a coordenação e aplicação das normas no direito brasileiro**. Thomson Reuters, Revista dos Tribunais, 2020.