

# “FALTA PUNIÇÃO PARA AS COMPANHIAS AÉREAS”

CLÁUDIO CANDIOTA • PRESIDENTE DA ANDEP — ASSOCIAÇÃO NACIONAL DOS DIREITOS DOS PASSAGEIROS DO TRANSPORTE AÉREO POR BETO GOMES • FOTOS DANIEL MARENCO

**A** Andep surgiu em 2003 com o desafio de cuidar dos direitos dos passageiros do transporte aéreo. Naquela época, não havia caos ou acidentes trágicos, aeroportos lotados ou passageiros dormindo no chão. Mas havia trabalho de sobra para garantir o atendimento aos clientes da Vasp, e logo depois veio a crise da Varig, que deixou outros milhares de pessoas no chão, com o bilhete na mão. “Ali, sim, aconteceu o colapso total do sistema de aviação civil do Brasil”, avalia Cláudio Candiota, presidente da entidade. Hoje, o trabalho da Andep continua desafiador. “O que se vê é uma impunidade total. Não há multas para as companhias aéreas, e, quando há, os valores são irrisórios”, diz. Ele fala mais sobre o assunto. Veja a seguir:

**AERO MAGAZINE** - O que a lei no Brasil diz sobre os direitos dos passageiros?

**CLAUDIO CANDIOTA** - O Brasil é signatário da Convenção de Montreal desde 2006, e o Código de Defesa do Consumidor (CDC) é a lei que respalda o passageiro no País. Para casos de indenização, no entanto, o CDC não prevê tarifação. Ele estabelece que seja aplicada a legislação mais favorável ao consumidor, que, nesse caso, é a Convenção de Montreal. Na Europa, é ela que vigora. No Brasil, também. Mas ninguém respeita. Existe uma tabela que estipula o valor conforme o número de horas de atraso. Assim, na Europa, o passageiro recebe uma indenização de cerca de € 4 mil — ou R\$ 11 mil — se o voo dele atrasar cinco horas. No Brasil, ele não ganha nada.

**AERO** - Por quê?

**CANDIOTA** - O que se vê por aqui é uma impunidade total. Não há punição, não há imposição de multa para as companhias aéreas e, quando há, os valores são irrisórios. Então, é conveniente e lucrativo para a companhia aérea descumprir a legislação. Essa é a situação. É por isso que há tantos problemas nos aeroportos. A legislação não é cumprida, porque não há punição.

**AERO** - E se o atraso for decorrente de problemas meteorológicos?

**CANDIOTA** - Nevoeiro, mau tempo, chuva são riscos da atividade do transporte aéreo. Uma siderúrgica funciona com chuva e nevoeiro. Uma rede de supermercados também. Outras atividades econômicas funcionam em condições climáticas adversas. A aviação não. Então o mau tempo é inerente ao desempenho da atividade. Consequentemente, quando eu não vou decolar por imposição do clima, tenho de atender ao passageiro. Não existe essa “desculpa” de que o mau tempo é o problema.

**AERO** - O mau tempo é um risco que deveria ser absorvido pela companhia aérea?

**CANDIOTA** - Exatamente. O risco da atividade tem de ser absorvido pelo pres-

tador do serviço. Até porque existem elementos para que as empresas calculem o número de aeroportos que ficam fechados e quanto tempo eles ficam fechados. São dados disponíveis a qualquer um, principalmente às companhias aéreas. Os aeroportos no Sul, por exemplo, fecham mais que os do Norte. Então, eles têm condições de saber quanto isso representa e podem incluir no custo. Mas o resultado desse descumprimento, dessa obviedade, é o aeroporto transformado em albergue. E além de o passageiro não ser atendido como se deve, ele é maltratado, o que é outro problema. Viajei a Ásia inteira, voei mais de 80 horas, e nenhum avião atrasou. Os únicos voos que atrasaram foram Porto Alegre-São Paulo-Porto Alegre.

**AERO** - O tratamento dado aos passageiros em outros países é muito diferente?

**CANDIOTA** - Os passageiros são muito mal tratados por aqui, e em outros países não é muito diferente. Mas o que acontece em lugares como a Europa? Os voos não saem com atraso porque ninguém, nenhuma empresa aérea, vai querer pagar € 4 mil por passageiro em um voo que tem mais de 200 pessoas a bordo. Consequentemente, o respeito ao usuário é maior. Aqui não. Tentaram criar uma lei para indenizar o passageiro com o valor da passagem. No caso da ponte aérea, ele fica esperando cinco horas no aeroporto e não recebe nem R\$ 200 por isso. Isso não adianta nada. Então, o fato de a Convenção de Montreal ser sempre ignorada no Brasil já é um fator tanto de prejuízo para o consumidor quanto de não-incentivo para que a companhia aérea avalie o tratamento que dá aos consumidores.

**AERO** - Como o senhor vê as promoções de bilhetes a preços bem mais baixos?

**CANDIOTA** - Como consumidor e advogado especialista em direito do consumidor, não acredito nessas promoções. Entendo que elas são propaganda enganosa. Ninguém sabe quantos assentos são disponibilizados por aquele preço. As companhias podem dizer que venderão passagens a R\$ 1, e disponibilizar apenas cinco assentos por esse valor. O Código de Defesa do Consumidor estabelece que se você fizer esse tipo de promoção, tem de dizer quantas unidades estão disponíveis. As companhias criam uma expectativa no consumidor que não se realiza. Ele só vai conseguir o lugar se passar 24 horas no computador tentando clicar num único assento disponibilizado. A relação fornecedor/companhia aérea/consumidor do transporte aéreo é a pior que existe entre fornecedor e consumidor. Até porque as companhias aéreas ignoram a existência do código de proteção e defesa do consumidor. Todas as companhias aéreas.

**AERO** - Se houvesse punição mais severa, o senhor acredita que as companhias atenderiam melhor ao passageiro? Não existe também um problema estrutural?

**CANDIOTA** - Certamente. Mas o que está em jogo é a relação custo-benefício.



## NA EUROPA, O PASSAGEIRO RECEBE CERCA DE € 4 MIL DE INDENIZAÇÃO SE UM VOO ATRASAR CINCO HORAS. NO BRASIL, ELE NÃO GANHA NADA. A LEGISLAÇÃO NÃO É CUMPRIDA, PORQUE NÃO HÁ PUNIÇÃO PARA A COMPANHIA

Qualquer empresário vai fazer essa conta. Se a punição for expressiva, vale mais a pena atender bem o passageiro. Um exemplo: 900 passageiros confinados no aeroporto de Ezeiza, em Buenos Aires, durante 22 horas. Companhia aérea, Gol. O que fizeram? Eram cinco voos fretados, que não apareceram. Por que não? Segundo a Gol, por mau tempo, nevoeiro. Ok. Então me explique como outras companhias estavam chegando e saindo. Bom, mesmo assim, não se deixa 900 pessoas confinadas tanto tempo numa sala de embarque. O que fizeram os funcionários? Sumiram e deixaram todos ali, e ainda levaram as tarjetas de imigração. Ora, quanto custaria hospedar 900 pessoas? Vamos arbitrar a diária em US\$ 100. Isso dá US\$ 90 mil, esse é o

custo. Se a multa por manter pessoas paradas fosse € 4 mil, o valor da punição seria algo em torno de € 3,6 milhões. Então, é mais negócio eu pagar um hotel. Hoje, o atendimento é pior do que era no passado e, o passageiro está pagando mais caro para ser maltratado. E ainda tem outro aspecto, que eu considero grave, que é a questão da infraestrutura. A infraestrutura foi destruída no momento em que a Varig parou. O que se destruiu não foi a Varig, foi a infraestrutura do transporte aéreo brasileiro.

### **AERO - Como assim?**

**CANDIOTA** - Não me refiro à Varig pessoa jurídica. Aí é que está a grande confusão, que pode ter sido por ignorância, por má-fé ou por desconhecimento da matéria. A lei, a Constituição do Brasil diz que o serviço do transporte aéreo é um serviço público, essencial e contínuo. Se ele é contínuo, não pode ser descontinuado. Quem está dizendo isso não sou eu, é a lei. Se o serviço não pode ser descontinuado, todo mundo tinha de estar voando. Há uma diferença entre a concessionária e o serviço que ela presta, que é uma concessão pública. São duas coisas completamente diferentes. A lei não manda colocar dinheiro na concessionária. O que a lei manda é intervir na concessionária, encampá-la e, depois, fazer uma licitação sem interrupção do serviço. Ao não intervir na concessão da Varig, o governo descumpriu o artigo 175 da Constituição, e com isso destruiu a malha aérea atendida pela empresa. E a malha aérea é um patrimônio público.

### **AERO - Como seria possível dar continuidade ao serviço da Varig sem investir?**

**CANDIOTA** - A Varig, no dia em que parou, faturava US\$ 250 milhões por mês, tinha 10 mil funcionários altamente profissionalizados e 80 aeronaves em operação. O período era de alta, de grande demanda, todos os voos da empresa estavam lotados. Então, foi gerado um desequilíbrio. Quem assumisse aquela concessão, sem dúvida sairia operando com um caixa, teria condições de faturar US\$ 250 milhões por mês, contando com uma equipe de funcionários de primeiríssima linha, superior a das outras duas remanescentes, sem qualquer demérito. Não teria havido caos aéreo. O que interessa, quando uma decisão dessas se apresenta a um gestor público, é o interesse público. E o interesse público foi prejudicado. Não interessa se ia dar lucro ou prejuízo, embora certamente o governo até ganharia dinheiro com essa operação. Mas quem sai lesado é o consumidor.

### **AERO - Voltando à questão dos atrasos, no Brasil a tolerância é maior?**

**CANDIOTA** - Eu queria saber o seguinte: os voos iam atrasar se a Gol tivesse que pagar € 4 mil para cada passageiro? Já não teriam contratado mais pilotos, já não teriam fretado aviões para atender a demanda, já que eu não tenho pilotos? Alguma solução teria sido pensada. Se eu sei que vou ser punido, vou fazer o possível para não sofrer esse dano. Mas enquanto eu lesar milhares de pessoas e nada acontecer, está dando lucro lesando, então eu sigo lesando, e é o que está acontecendo e vai continuar acontecendo.

### **AERO - Isso se aplica também ao *overbooking*?**

**CANDIOTA** - Sim, se aplica. Aliás, *overbooking* não existe mais. O termo já deveria ter sido substituído, porque não existem mais reservas no Brasil. Tente reservar hoje uma passagem para voar em dezembro. Você não consegue. O que você consegue é comprar uma passagem. Reserva, não tem. Apenas para usar o termo em inglês, o que acontece é *oversale*, porque eles estão vendendo mais bilhetes do que o avião comporta, o que é muito diferente do que reservar. Vender mais do que cabe é vender o que não existe, logo é um ilícito de consumo. O consumidor está sendo lesado já na hora em que ele compra, paga e não tem o assento no lugar para voar.

**AERO** - Um passageiro lesado por essa prática ganha o quê?

**CANDIOTA** - Depende do prejuízo que ele sofreu. Se a pessoa, ao ser vítima de um *overbooking*, deixou de embarcar e perdeu um negócio que representa um prejuízo de R\$ 500 mil, e tem como provar isso, ela vai receber os R\$ 500 mil. Em um juizado especial cível, o teto da indenização é de R\$ 16.600. Então, conforme o dano que ela sofreu, conforme o número de horas de atraso, ela recebe um valor entre, digamos, R\$ 2.000 e R\$ 16.000 de dano moral. A idade também conta muito. Uma pessoa de 90 anos que ficar cinco horas numa sala de embarque receberá uma indenização superior a de uma de 15.

**AERO** - O senhor tem ideia de quanto as companhias gastam com indenizações?

**CANDIOTA** - Seria interessante saber, mas elas nunca vão revelar. Esse é um dado muito difícil de se obter, teria de fazer uma pesquisa em todos os Tribu-



## VAMOS ENTRAR COM UMA AÇÃO COLETIVA CONTRA A GOL, CITANDO TRÊS CASOS. EM UM DELES, 900 PASSAGEIROS FICARAM 22 HORAS NO AEROPORTO DE BUENOS AIRES, CONFINADOS NA SALA DE EMBARQUE

nais de Justiça do Brasil. Mas o valor é insignificante, porque o percentual de reclamações que ocorreram nesses tribunais especiais é mínimo em relação à quantidade de passageiros transportados. Como o transporte aéreo pressupõe rapidez, já que a pessoa precisa se deslocar em pouco tempo por grandes distâncias, este é um consumidor que tem pressa. E um consumidor que tem pressa não tem tempo de se dedicar a uma ação judicial. Então qual é a solução? A solução são as ações coletivas de consumo.

**AERO** - O que são essas ações?

**CANDIOTA** - Elas estão previstas no Código de Defesa do Consumidor, e significam que vários passageiros ingressam com uma mesma ação. As vanta-

gens são que ele não precisa comparecer às audiências, não tem custos judiciais, nem qualquer tipo de risco. Além disso, o processo é transparente.

**AERO** - A Andep já entrou com ações do gênero contra alguma companhia aérea?

**CANDIOTA** - Vamos entrar, possivelmente em março, com a primeira ação coletiva contra a Gol. É a companhia que tem mais reclamações, e vamos citar três casos para mostrar como o atendimento deles é ruim. Um desses casos é o de Ezeiza, em Buenos Aires, na Argentina, que já mencionei. O outro aconteceu na mesma noite, em Montevideu, onde cerca de 180 pessoas ficaram no chão e foram levadas para uma espécie de pensão, que tinha apenas banheiros coletivos, cheios de aranha.

**AERO** - Quanto os passageiros podem ganhar em casos como esses?

**CANDIOTA** - A indenização é o juiz que estabelece. Mas, em caso de espera superior a cinco horas, o valor mínimo está previsto pela Convenção de Montreal. Esses passageiros que passaram 22 horas em Ezeiza terão direito a uma indenização maior do que aqueles que ficaram quatro ou cinco horas. Vamos tentar usar um parâmetro, por hora de atraso. Supondo que se consiga reunir mil consumidores, e que o juiz determine que cada consumidor deva receber R\$ 10.000, a companhia será condenada em R\$ 10 milhões. E se o juiz entender cabível, poderá aplicar uma multa à companhia.

**AERO** - Que tipo de multa?

**CANDIOTA** - A grande dificuldade hoje para o julgador é a seguinte: bom, eu entendo que a companhia agiu mal com este consumidor, mas não posso dar R\$ 10 milhões para ele, porque não seria justo. É dinheiro demais. É diferente do que acontece nos EUA, onde eles optam sempre pela punição. Não interessa, eles dão R\$ 10 milhões para aquele consumidor porque a companhia merece ser punida. No Brasil não é assim. O juiz entende que não pode dar R\$ 10 milhões para um passageiro, ele dá R\$ 10 mil. Bom, R\$ 10 mil não pune a companhia aérea. Então, segue a impunidade. Mas, na ação coletiva, é diferente. Se o juiz entender que a empresa deve ser punida, ele pode determinar isso. Isso significa que, diante desse risco, à medida que houver mais de uma condenação, contra mais de uma empresa, pode ser que se trate melhor o passageiro. Mas, por enquanto, ainda é lucrativo lesar.

**AERO** - A política de liberdade tarifária vai ser boa para o passageiro?

**CANDIOTA** - Eu prefiro ter liberdade de preço, e deixe a concorrência acontecer. É claro que gostaria de pagar menos pela passagem aérea. Mas creio que, no Brasil, estamos tão mal de empresas aéreas que não sei que resultado essa política teria. Por isso, tenho dificuldade até de opinar sobre o assunto.

**AERO** - O passageiro do transporte aéreo, em geral, dá preferência ao preço ou ele vê o custo-benefício?

**CANDIOTA** - De um modo geral, o que ele busca é o preço. Ele não vê a relação qualidade/preço. Então, aquele que vender mais barato vai ter o maior número de passageiros. E como não temos no Brasil mais uma escala, ou seja, uma empresa de *low cost*, outra de primeira linha, o passageiro vai atrás do valor mais baixo. Nos EUA, a qualidade do atendimento ao passageiro também caiu muito. A tendência dessa política (de liberdade tarifária), imagino, seja despencar a qualidade do serviço. Uma guerra tarifária não significa que os passageiros terão serviços maravilhosos por um preço melhor. E tem outro ponto: as empresas aéreas nacionais não têm condições de competir com as estrangeiras porque a carga tributária aqui é muito maior. Então que se crie uma redução de impostos para que as brasileiras possam competir com as estrangeiras, e também se reduza o preço para o consumidor, porque quem paga a conta é sempre ele. ▲