

UNIVERSIDADE NOVE DE JULHO
FACULDADE DE DIREITO
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM DIREITO

KÁTIA GATTÁS CORRÊA

**O *COMPLIANCE* E AS RELAÇÕES DE CONSUMO NO SETOR DE SERVIÇOS DE
TRANSPORTE AÉREO DOMÉSTICO DO BRASIL**

SÃO PAULO

2026

KÁTIA GATTÁS CORRÊA

Dissertação apresentada à Universidade Nove de Julho, como parte das exigências do Programa de Pós-Graduação *Stricto Sensu* em Direito, para obtenção do título de Mestre em Direito.

Linha de Pesquisa I: Estruturas do Direito Empresarial.

Orientadora: Prof.^a Dr.^a Samantha Ribeiro Meyer-Pflug Marques

SÃO PAULO

2026

Corrêa, Kátia Gattás.

O compliance e as relações de consumo no setor de serviços de transporte aéreo doméstico do Brasil. / Kátia Gattás Corrêa. 2026.

111 f.

Dissertação (Mestrado) - Universidade Nove de Julho – UNINOVE, São Paulo, 2026.

Orientador (a): Prof^a. Dr^a. Samantha Ribeiro Meyer-Pflug Marques.

1. Direito do consumidor. 2. Transporte aéreo. 3. Compliance.

I. Marques, Samantha Ribeiro Meyer-Pflug.

II. Título.

CDU 34

Kátia Gattás Corrêa

O compliance e as relações de consumo no setor de serviços de transporte aéreo doméstico do Brasil

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação Stricto Sensu em Direito da Universidade Nove de Julho como parte das exigências para a obtenção do título de Mestre em Direito.

São Paulo, 14 de outubro de 2026.

BANCA EXAMINADORA

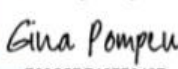
Documento assinado digitalmente
 **SAMANTHA RIBEIRO MEYER PFLUG MARQUES**
Data: 14/10/2026 08:35:53-0300
Verifique em <https://validar.itl.gov.br>

Profa. Dra. Samantha Ribeiro Meyer Pflug Marques
Orientador
UNINOVE

MARCELO
BENACCHIO:077290558
48

Assinado de forma digital por
MARCELO
BENACCHIO:07729055848
Dados: 2026.10.15 18:00:33 -03'00'

Prof. Dr. Marcelo Benacchio
Examinador Interno
UNINOVE

DocuSigned by:

E39C2DE167F846E...

Profa. Dra. Gina Vidal Pompeu
Examinadora Externa
UNIFOR

AGRADECIMENTOS

Agradeço a Deus e à espiritualidade por oportunizar o meu direcionamento aos estudos, renovando minhas forças nos momentos de dificuldade.

Nada seria possível sem o suporte da minha família, por isso, agradeço pelo apoio e amor incondicional, pela paciência e compreensão nos momentos de ausência, pois foram fundamentais para a concretização da minha jornada acadêmica.

Registro meus agradecimentos à Diretoria Acadêmica e aos Professores da Pós-Graduação *Lato Sensu*, do curso Tutela Civil dos Direitos Difusos, que me conduziram para o Programa “Caminhos para o Mestrado” da Universidade Nove de Julho - UNINOVE.

Agradeço aos colegas de Seminário e Pesquisa e aos professores da Pós-Graduação *Stricto Sensu* do Mestrado da UNINOVE, pelas reflexões e debates que auxiliaram na construção do tema apresentado nesta Dissertação.

Meus sinceros agradecimentos a minha orientadora, a querida Prof.^a Dr.^a Samantha Ribeiro Meyer-Pflug Marques, por sua dedicação à docência e rigor científico, que foram valiosos para o meu aprimoramento acadêmico e jurídico. Estas breves linhas não traduzem todo o meu apreço por sua orientação, carinho e ensinamentos.

Por fim, agradeço à UNINOVE, a oportunidade de realizar este Mestrado e o incentivo à pesquisa científica e à produção acadêmica.

A todos, muito obrigada.

RESUMO

Essa dissertação é uma abordagem teórica de pesquisa e metodologia dedutiva, sobre o programa de *compliance* e as relações de consumo no setor de serviços de transporte aéreo doméstico do Brasil. Assim, o tema desenvolvido está amparado no método hipotético dedutivo por meio de pesquisa quantitativa e qualitativa, baseadas na investigação de dados estatísticos do setor aéreo e judiciário brasileiro, bem como em referências doutrinárias e jurisprudencial, revisão bibliográfica, a partir da análise de artigos científicos e periódicos especializados. Nessa perspectiva, serão analisados a regulação econômica do setor de serviços de transporte aéreo de passageiros no País, e a competência da Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC), bem como os mecanismos de controle de qualidade e segurança, que devem ser implantados pela governança corporativa das companhias aéreas, para prevenção de riscos e violações aos direitos dos consumidores. Vale ressaltar que o Código de Defesa do Consumidor, é uma norma de ordem pública e interesse social, regida pelos valores e deveres da Constituição Federal de 1988, art. 5º, inc. XXXII, que instituiu a defesa do consumidor como direito e com garantias fundamentais tuteladas pelo Estado, e art. 170, inc. V, que consolidou a defesa do consumidor como um dos princípios da ordem econômica, como forma de coibir às práticas comerciais abusivas e o abuso de direito econômico, respeitando os princípios da dignidade da pessoa humana, vulnerabilidade do consumidor e boa-fé contratual, entre outros, com a finalidade de promover à livre concorrência e harmonizar às relações de consumo.

Palavras-Chave: Direito do Consumidor. Transporte aéreo. *Compliance*

ABSTRACT

This dissertation theoretical research approach and deductive methodology, on the compliance program and its importance for consumer relations in the domestic air transport sector in Brazil. Thus, the topic is grounded in the hypothetico-deductive method, employing both quantitative and qualitative research based on the investigation of statistical data from the Brazilian aviation and judicial sectors, as well as on doctrinal and jurisprudential references and a literature review comprising scientific articles and specialized journals. From this perspective, the economic regulation of the passenger air transport services sector in the country will be analyzed, and the competence of the National Civil Aviation Agency (ANAC), as well as the quality and safety control mechanisms, which must be implemented by governance airline companies, to prevent risks and violations of consumer rights. It is worth highlighting that the Consumer Protection Code is a rule of public order and social interest, governed by the values and duties of the Federal Constitution of 1988, article 5, item XXXII, which established consumer protection as a right and with fundamental guarantees protected by the State, and article 170, item V, which consolidated consumer protection as one of the principles of the economic order, as a way of curbing abusive commercial practices and the abuse of economic rights, respecting the principles of human dignity, vulnerability consumer protection and contractual good faith, among others, with the purpose of promoting free competition and harmonizing consumer relations.

Keywords: Consumer Rights. Air Transport. Compliance

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	8
 1 A REGULAÇÃO ECONÔMICA DO SETOR AÉREO DOMÉSTICO	11
1.1 Contexto histórico	18
1.2 Os princípios constitucionais da ordem econômica	21
1.2.1 A soberania nacional	24
1.2.2 A livre iniciativa	26
1.2.3 A função social da propriedade	27
1.2.4 A livre concorrência	29
1.2.5 A defesa do consumidor	30
1.3 A captura das agências reguladoras e os agentes econômicos regulados.....	31
1.4 As competências da Agência Nacional de Aviação Civil e a política tarifária	34
1.5 A incidência de tributos no setor de serviços de transporte aéreo nacional	40
 2 A ÉTICA, A RESPONSABILIDADE EMPRESARIAL E O COMPLIANCE.....	44
2.1 O <i>compliance</i> e as relações de consumo no setor aéreo.....	46
2.2 O <i>compliance</i> concorrencial e a proteção dos consumidores	49
2.3 Os códigos de ética das companhias aéreas	52
2.4 O serviço de atendimento ao usuário do transporte aéreo	55
 3 OS SERVIÇOS AÉREOS E A RESPONSABILIDADE DO TRANSPORTADOR....	61
3.1 A Resolução nº 400/2016 da ANAC e os direitos dos consumidores	65
3.2 O transporte de passageiros com necessidade de assistência especial	69
3.3 O transporte de animais no setor aéreo doméstico	72
3.4 A proteção do CDC na contratação digital dos serviços aéreos	73
3.5 As principais causas da judicialização no setor aéreo brasileiro	84
 CONSIDERAÇÕES FINAIS	92
REFERÊNCIAS.....	94

INTRODUÇÃO

Os serviços de transporte aéreo, que podem ser internacionais ou domésticos, foram impulsionados por transformações econômicas, normativas, organizacionais e tecnológicas do mundo pós-moderno, têm a finalidade de assegurar o deslocamento de passageiros, bagagens e cargas, com segurança, qualidade e eficiência.

No Brasil, as mudanças ocasionadas pela globalização do setor aéreo, aconteceram gradativamente em razão da situação política econômica da qual o País enfrentava, de todo o modo, houve à implantação de medidas como a desregulação da economia e a flexibilização da política tarifária, que foram imprescindíveis para a consolidação do transporte aéreo doméstico no mercado de consumo.

Essas medidas econômicas, concomitantemente com a efetivação da otimização da malha aérea brasileira, e o desenvolvimento da estruturação da capacidade dos complexos aeroportuários, estimularam a concorrência entre as empresas nacionais, resultando na redução do preço das passagens aéreas.

Assim, o incentivo ao turismo pelo Estado, os investimentos em novas tecnologias, e a facilitação da venda de passagens nos sites das companhias aéreas a preços promocionais, fomentaram a economia, contribuindo para o crescimento da demanda de passageiros utilizando os serviços regulares de transporte aéreo no Brasil, no entanto, o aumento da demanda também ocasionou muitas falhas na prestação de serviços.

Atualmente, os índices de reclamações e o aumento do número de ações ajuizadas pelos usuários, demonstram a má prestação de serviços pelas empresas aéreas, diante da imprevisibilidade e do risco inerente do setor. Por essa razão, veremos que existem muitas discussões a respeito da responsabilidade do transportador e das divergências entre normas, referentes aos danos extrapatrimoniais e à tutela dos direitos dos consumidores.

Portanto, o objetivo dessa dissertação é analisar os desafios do setor de transporte aéreo doméstico brasileiro, relacionados sobretudo às causas da crescente judicialização no País, e a necessidade da implantação de canais de atendimento mais eficientes pelas empresas, para resolução de violações de direitos dos consumidores na era digital.

Além disso, analisaremos os aspectos preventivos do programa de *compliance*

nas relações de consumo, como solução alternativa de conflitos, para auxiliar na diminuição das demandas judiciais, já que, o ponto sensível é que muitas vezes os consumidores recorrem ao judiciário, porque não conseguem realizar acordos com os fornecedores pela via extrajudicial.

No primeiro capítulo, analisaremos a regulação econômica do setor de serviços de transporte aéreo doméstico, o contexto histórico da aviação civil no Brasil, bem como os princípios constitucionais da ordem econômica, atrelados a dignidade da pessoa humana e a função social da empresa. Dessa forma, veremos a criação das agências reguladoras e a captura dos agentes regulados, para entender o funcionamento da regulação da Agência Nacional de Aviação Civil, ANAC, e sua importância para o controle da política tarifária aeroportuária.

No segundo capítulo, investigaremos os programas de integridade implantados pela ANAC e pelas companhias aéreas, suas estruturas organizacionais, quanto a atuação, conceito, objetivos, para prevenção de riscos. Analisaremos a ética e a responsabilidade empresarial, para maior compreensão do desenvolvimento do *compliance*. Veremos também que o Estado como agente regulador e fiscalizador, assegura o exercício da livre concorrência, por meio de mecanismos de prevenção e repressão às infrações anticoncorrenciais.

Além disso, a partir do exame dos conceitos de *compliance* e das relações de consumo, ainda no segundo capítulo, estudaremos o *compliance* concorrencial, e a política de integridade das companhias aéreas, suas condutas éticas direcionadas para o bem-estar dos consumidores e da coletividade. Verificaremos o relacionamento das empresas com seus usuários, a Lei do Serviço de Atendimento ao Cliente, SAC, e o papel das Ouvidorias, uma vez que ambas devem estar voltadas para a humanização do atendimento e o dever de informar do fornecedor.

Dessa forma, no terceiro capítulo, verificaremos os tipos de serviços aéreos e a responsabilidade do transportador em relação aos danos causados aos consumidores, a antinomia entre o Código de Defesa do Consumidor, CDC, e o Código Brasileiro de Aeronáutica, CBA, quanto à indenização por danos morais presumidos. Assim, serão aprofundados estudos sobre os direitos dos consumidores, na Resolução nº 400/16 da ANAC, e sobretudo à efetiva proteção dos contratos de serviços digitais na aquisição de passagens aéreas pelo CDC.

Assim, no terceiro capítulo, analisaremos a causa e o efeito da judicialização no Brasil, o direito fundamental do acesso à justiça e às diferenças entre litigância de

massa e litigância abusiva, e a importância dos mecanismos extrajudiciais e medidas preventivas para resolução de conflitos.

Para tanto, ao elaborar este trabalho utilizamos o método hipotético-dedutivo, por meio de pesquisas doutrinárias e jurisprudencial, bem como de revisão bibliográfica, a partir da análise de artigos científicos e periódicos especializados.

A presente dissertação guarda aderência com a Linha de Pesquisa LP1 – Estruturas do Direito Empresarial, na área de concentração sobre Direito Empresarial, Estruturas e Regulação, por identificação do bem comum, ao assunto apresentado, que são a fundamentação constitucional da ordem econômica e os mecanismos de defesa dos consumidores, diante da evolução digital e o sistema regulatório do setor de transporte aéreo doméstico brasileiro e o respeito à livre concorrência.

1 A REGULAÇÃO ECONÔMICA DO SETOR AÉREO DOMÉSTICO

O Brasil de acordo com o relatório de avaliação concorrencial da Organização para Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE), possui o maior setor de aviação civil da América Latina, desempenhando um papel importante para a economia do País, pois além de suas dimensões geográficas que propiciam maior integração nacional, adotou em seu sistema regulatório, os regimes da liberdade de oferta e da liberdade tarifária, viabilizando a promoção da concorrência entre as companhias aéreas¹.

Assim, a aviação comercial brasileira, que abrange os serviços de transporte de passageiros e cargas, de acordo com dados fornecidos pela Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC), em 2024, contribuiu com R\$ 81 bilhões para o PIB do País, representando a soma de R\$ 34,7 bilhões em salários e R\$ 25,4 bilhões em arrecadação de tributos².

De fato, para Herman Benjamin³, além de fomentar a economia, o transporte aéreo beneficia o deslocamento de passageiros com maior rapidez e segurança, tanto no Brasil como no mundo, e podemos dividi-lo em transporte aéreo doméstico, aquele em que o serviço é prestado “no interior de um único país”, e em transporte aéreo internacional, aquele que faz ligação entre dois ou mais países.

O cenário atual traz o conceito de transporte aéreo regional brasileiro, instituído pela Reforma Tributária, e posteriormente regulamentado na LC nº 214/25, art. 284, inc. VIII, estabelecendo que aviação doméstica é aquela que possui voos com origem ou destino na Amazônia Legal, ou em capitais regionais, centros sub-regionais, e centros de zona ou centros locais, definidos pelo Instituto Brasileiro de Geografia e

¹OECD (2022). *Relatórios de Avaliação Concorrencial da OCDE: Brasil*, OECD. Publishing, Paris. Disponível em: https://www.oecd-ilibrary.org/finance-and-investment/relatorios-de-avaliacao-concorrencial-da-ocde-brasil_283dc7c1-pt. Acesso em: 07.08.2024.

² ANAC. Agência Nacional de Aviação Civil, Dados Estatísticos (2024). Disponível em: <https://www.gov.br/anac/pt-br/assuntos/dados-e-estatisticas/historico-de-voos/historico-de-voos-descontinuada>. Acesso em: 24.01.2025.

³ BENJAMIN, Antônio Herman V. *O transporte aéreo e o Código de Defesa do Consumidor*. vol. 100. São Paulo: Ed. RT, 2015. p. 24. Disponível em: https://bdjur.stj.jus.br/jspui/bitstream/2011/8973/transporte_aereo_codigo_benjamin_2015.pdf. Acesso em: 07.08.2024.

Estatística, o IBGE, e na forma disciplinada pelo Ministério de Portos e Aeroportos⁴.

Não obstante a Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC), mantém a divisão de quinze metrópoles brasileiras instituídas pelo IBGE, para mapear o transporte aéreo regional de passageiros, que são as cidades de São Paulo/SP, Brasília/DF, Rio de Janeiro/RJ, Belém/PA, Belo Horizonte/MG; Campinas/SP; Curitiba/PR; Florianópolis/SC; Fortaleza/CE, Goiânia/GO, Porto Alegre/RS, Recife/PE, Salvador/BA, Vitória/ES e Manaus/AM⁵.

Nesse contexto, para o IBGE⁶, não há hierarquia entre as grandes metrópoles em relação à prestação dos serviços aéreos, em contrapartida, as localidades que possuem maior concentração econômica, são mapeadas para que sejam estabelecidos pontos de conexão para outras regiões do País, para atender a demanda e o fluxo de passageiros em seus aeroportos.

É relevante mencionar que “as ligações aéreas”, são ajustadas pelas empresas, por meio de dados relacionados à quantidade de passagens aéreas comercializadas, valendo-se também da média de voos de “origem e destino final”, como por exemplo a cidade de São Paulo, que é o “principal destino de todas as Metrópoles”, e tem o “Rio de Janeiro como principal destino”⁷.

Atualmente, as principais empresas aéreas regionais e sub-regionais de transporte de passageiros, que possuem autorização da Agência Nacional de Aviação Civil para operarem no Brasil, são a LATAM Airlines Brasil, a Azul Linhas Aéreas S.A., a GOL Linhas Aéreas S.A., a ABAETÉ Linhas Aéreas⁸, e a AVION EXPRESS BRASIL LTDA⁹.

⁴ BRASIL. *Lei Complementar nº 214/2025. Lei de alteração da legislação tributária nacional*. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/lcp/lcp214.htm. Acesso em: 23.07.2026.

⁵ ANAC. Agência Nacional de Aviação Civil. *Contribuições ANAC PLP nº 68/2024*. Disponível em: <https://www2.camara.leg.br/atividade-legislativa/comissoes/grupos-de-trabalho/57a-legislatura/grupo-de-trabalho-sobre-a-regulamentacao-da-reforma-tributaria-plp-68-de-2024/apresentacoes-em-eventos/2024.06.18MarcoPortoANAC.pdf>. p. 03. Acesso em: 20.01.2025.

⁶ IBGE. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. *Regiões de influência das cidades: 2018*. Coordenação de Geografia. Rio de Janeiro: IBGE, 2020, p. 19. Disponível em: <https://biblioteca.ibge.gov.br/index.php/biblioteca-catalogo?view=detalhes&id=2101728>. Acesso em: 20.01.2025.

⁷ IBGE. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. *Regiões de influência das cidades: 2018*. IBGE. Coordenação de Geografia. Rio de Janeiro: IBGE, 2020, p. 19. Disponível em: <https://biblioteca.ibge.gov.br/index.php/biblioteca-catalogo?view=detalhes&id=2101728>. Acesso em: 20.01.2025.

⁸ANAC. Agência Nacional de Aviação Civil (2024). *Histórico de Voos*. Disponível em: <https://www.gov.br/anac/pt-br/assuntos/dados-e-estatisticas/historico-de-voos/historico-de-voos-descontinuada>. Acesso em: 24.01.2025.

⁹ Importante ressaltar a recente certificação pela ANAC da empresa AVION EXPRESS BRASIL LTDA. BRASIL. *Portaria nº 16.474/SPO, de 27 de fevereiro de 2025*. Disponível em:

O Código Brasileiro de Aeronáutica, Lei nº 7.565/86, estabelece no art. 216, que as empresas de transporte aéreo doméstico, deverão ser compostas por pessoas jurídicas constituídas no País, portanto, é vedada a prática da cabotagem, que é a operação de linhas domésticas por empresas estrangeiras, ressalvadas as hipóteses previstas nos acordos internacionais em que o Brasil seja signatário, e também por razões de segurança e proteção da soberania nacional, conforme o dispositivo do art. 178 do Texto Constitucional¹⁰.

Vale ressaltar, o PL 4392/23¹¹, que está em fase final de tramitação na Câmara dos Deputados, e altera o art. 216 do Código Brasileiro de Aeronáutica, para permitir a prestação de serviço aéreo doméstico por empresas estrangeiras, que tenham como pontos de origem ou destino, as localidades situadas na Amazônia Legal, “independentemente de reciprocidade” ou “de acordos de serviços aéreos internacionais”, com a finalidade de reduzir às desigualdades regionais.

Destaca-se ainda que foram outorgadas pela ANAC, em 2025, autorizações a duas companhias aéreas brasileiras, para operarem em novas rotas internacionais, como a Azul Linhas Aéreas S.A., para operar entre a cidade de Recife e a cidade do Porto em Portugal, e a LATAM Airlines Brasil, para operar entre a cidade do Ceará e a cidade de Lisboa em Portugal, com objetivo de impulsionar o turismo e viabilizar à concorrência, consolidando o Nordeste como um importante *hub* de conexão com a Europa¹².

A Constituição Federal de 1988, no art. 21, inc. XII, alínea c, estabelece que compete exclusivamente à União, explorar diretamente ou mediante autorização, concessão ou permissão, a navegação aérea, aeroespacial e a infraestrutura

<https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/portaria-n-16.474/spo-de-27-de-fevereiro-de-2025-615357625>. Acesso em: 10.03.2025.

¹⁰PINTO, Victor Carvalho. *O marco regulatório da aviação civil: Elementos para a reforma do Código Brasileiro de Aeronáutica*. Textos para Discussão. Brasília, 2008, p. 28. Disponível em: <https://www12.senado.leg.br/publicacoes/estudos-legislativos/tipos-de-estudos/textos-para-discussao/td-42-o-marco-regulatorio-da-aviacao-civil-elementos-para-a-reforma-do-codigo-brasileiro-de-aeronautica>. Acesso em: 07.08.24.

¹¹ Câmara dos Deputados do Brasil. *PL n. 4392/2023. Altera a Lei nº 7.565, de 19 de dezembro de 1986 (Código Brasileiro de Aeronáutica), para permitir o transporte aéreo doméstico, com origem ou destino em localidades na Amazônia Legal, por empresas estrangeiras*. Disponível em: https://www.camara.leg.br/proposicoesWeb/prop_mostrarintegra?codteor=2480565&filename=PL%204392/2023. Acesso em: 20.01.2025.

¹²BRASIL. Ministério do Turismo. *Ministérios do Turismo, de Portos e Aeroportos e a Azul anunciam início das vendas de passagens para nova rota entre Recife em Portugal*. Disponível em: <https://www.gov.br/turismo/pt-br/assuntos/noticias/ministerios-do-turismo-de-portos-e-aeroportos-e-a-azul-anunciam-inicio-das-vendas-de-passagens-para-nova-rota-entre-recife-e-porto-em-portugal>. Acesso em: 24.01.2025.

aeroportuária, e nos incisos XXI e XXII, respectivamente, dispõe que é competência da União, estabelecer diretrizes para o Sistema Nacional de Aviação, dando origem à Lei nº 12.379/11, que trata da execução dos serviços de transporte de passageiros, sob jurisdição dos diferentes entes da Federação, nos regimes público e privado.

Nesse sentido, para Maria Sylvia Zanella Di Pietro¹³, a previsão do art. 21, inc. XII, alínea c, da Constituição Federal de 1988, são de “titularidade da União”, assim, o Estado delegará ao particular, autorização para execução dos serviços de transporte aéreo a seu próprio benefício, porém essas atividades econômicas, serão consideradas atividades privadas de interesse público.

Assim, o Estado poderá atuar no controle das atividades privadas de interesse público, quando essas atividades forem de relevante interesse coletivo e indispensáveis para a segurança nacional, portanto, as atividades privadas de interesse público, são aquelas que legitimam a atuação estatal, para a efetivação da proteção da segurança nacional e da satisfação dos interesses da coletividade¹⁴.

Dessa maneira, a atual Constituição, estabelece que os serviços aéreos e aeroportuários, estão submetidos aos regimes públicos da concessão, permissão, ou ao regime de direito privado da autorização, que é concedida pela Agência Nacional de Aviação Civil, ao setor de serviços de transporte aéreo de passageiros, à luz da atividade econômica¹⁵.

É importante observar que no regime da concessão, o poder público delega a gestão dos serviços ao setor privado, mediante a celebração de contratos de concessão¹⁶, como por exemplo o contrato de concessão do Aeroporto Internacional de Guarulhos, à concessionária GRU Aiport, responsável pela ampliação, manutenção e exploração de toda à infraestrutura aeroportuária¹⁷.

Vale ressaltar que a oferta de serviços de transporte aéreo depende de registro prévio, ou seja, as empresas deverão cumprir todos os requisitos de regulação,

¹³DI PIETRO, Maria Sylvia Zanella. *Direito administrativo*. 36 ed. Rio de Janeiro: Forense, 2024, p. 259.

¹⁴ GABARDO, Emerson. *Interesse público e subsidiariedade*. Belo Horizonte. Fórum, 2009, p. 228.

¹⁵ PINTO, Victor Carvalho. *O marco regulatório da aviação civil: Elementos para a reforma do Código Brasileiro de Aeronáutica*. Textos para Discussão. Brasília, 2008, p. 15-16. Disponível em: <https://www12.senado.leg.br/publicacoes/estudos-legislativos/tipos-de-estudos/textos-para-discussao/td-42-o-marco-regulatorio-da-aviacao-civil-elementos-para-a-reforma-do-codigo-brasileiro-de-aeronautica>. Acesso em: 13.08.24.

¹⁶ NOHARA, Irene Patrícia Diom. *Direito administrativo*. 12 ed. São Paulo: Atlas, 2023, p. 27.

¹⁷ ANAC. Agência Nacional de Aviação Civil. *Contrato de concessão do aeroporto internacional de Guarulhos*. Disponível em: <https://www.anac.gov.br/assuntos/paginas-tematicas/concessoes/aeroportos-concedidos/guarulhos/arquivos/01contrato-de-concessao/contrato-gru>. Acesso em: 11.04.2025.

impostos pela ANAC, que estão estabelecidos no Registro de Operações (SIROS), para obterem a autorização de funcionamento, conforme estabelece o protocolo de Registros de Serviços Aéreos da ANAC¹⁸.

Nesse contexto, para Humberto Theodoro Júnior¹⁹, os serviços de transporte aéreo doméstico, apesar de estarem submetidos à constituição das pessoas jurídicas de direito privado, submetem-se ao princípio da continuidade da prestação dos serviços públicos, pois são considerados serviços essenciais, por isso, devem ser asseguradas sua adequação, qualidade e segurança.

Dessa forma, o princípio da continuidade está atrelado à regularidade da prestação dos serviços essenciais, que deverão ser adequados de acordo com às necessidades dos cidadãos²⁰. Destaca-se que o Código de Defesa do Consumidor, no art. 22, dispõe que a prestação dos serviços públicos essenciais deve ser contínua.

Para Ricardo Sayeg²¹, o Estado tem a função de agente regulador e fiscalizador da ordem econômica, assegurando a todos o livre exercício de qualquer atividade econômica, arts. 170 e 174 do Texto Constitucional, e a Lei de Liberdade Econômica, Lei nº 13.874/19, no art. 1º, estabelece normas de proteção a livre iniciativa, baseada nos ditames constitucionais.

Diante da concepção econômica regulamentar, tem-se a Secretaria Regulamentar do Consumidor, Senacon, criada pelo Decreto nº 7738/2012, que integra o Ministério da Justiça e Segurança Pública, sua principal finalidade é a atuação no Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, para proteger os direitos dos consumidores e harmonizar as relações de consumo.

O Código de Defesa do Consumidor, possui “raiz constitucional”, conforme escreve Herman Benjamin²², e seus efeitos se sobrepõem à legislação especial do Código Brasileiro de Aeronáutica, Lei nº 7.565/86, no que couber, em benefício dos

¹⁸ ANAC. Agência Nacional de Aviação Civil. *Registros de Serviços Aéreos*. Disponível em: <https://www.gov.br/anac/pt-br/assuntos/regulados/empresas-aereas/registro-de-servicos-aereos>. Acesso em: 20.02.2025.

¹⁹ THEODORO JÚNIOR, Humberto. *Direitos do consumidor*. 11 ed. rev. e atual. Rio de Janeiro: Forense, 2023, p. 129, Versão Kindle.

²⁰ OLIVEIRA, Rafael Carvalho Rezende. *Princípios de direito administrativo*. 2 ed. rev. atual. e ampl. Rio de Janeiro. Forense: São Paulo: Método, 2013, p. 137-138.

²¹ SAYEG, Ricardo; BALERA, Wagner. *Fator CapH capitalismo humanista a dimensão econômica dos direitos humanos*. São Paulo: Max Limonad, 2019, p. 125, Versão Kindle.

²² BENJAMIN, Antônio Herman V. *O transporte aéreo e o Código de Defesa do Consumidor*. vol. 100. São Paulo: Ed. RT, 2015. p. 31. Disponível em: https://bdjur.stj.jus.br/jspui/bitstream/2011/8973/transporte_aereo_codigo_benjamin_2015.pdf. Acesso em: 28.01.2025.

consumidores, no entanto, o CDC no art. 7º, determina que os direitos nele previstos, não excluam outros decorrentes de tratados ou convenções internacionais que o Brasil seja signatário, está em consonância com o art. 178, do Texto Constitucional.

Como é o caso da Convenção de Montreal, celebrada em 28 de maio de 1999, baseada na Convenção de Chicago de 1944²³, que foi promulgada no País por meio do Decreto nº 5.910/06, e possui a finalidade de unificar e regular certas regras relacionadas à responsabilidade das empresas aéreas, acerca do transporte de passageiros, bagagens e cargas, em voos internacionais.

Nesse sentido, é importante ressaltar que o julgamento dos Embargos de Declaração opostos em face a decisão nos autos do Recurso Extraordinário, ARE 766.618²⁴, mudou a Tese 210 do STF, para garantir que nas Convenções de Varsóvia e Montreal, sejam aplicadas apenas aos danos materiais, em outras palavras, os danos extrapatrimoniais terão o prazo prescricional de cinco anos, consolidado no Código de Defesa do Consumidor, representando um avanço para os consumidores.

Outro ponto importante é que a Agência Nacional de Aviação Civil, criada pela Lei nº 11.182/05, é uma autarquia federal, vinculada ao Ministério da Defesa, e tem entre as suas competências, a responsabilidade de regular e fiscalizar os serviços aéreos, a política tarifária das empresas aéreas, e as estruturas das atividades aeronáuticas e aeroportuárias, por meio de processos normativos e participação social, para a criação de suas resoluções²⁵.

Nessa seara, o controle das estruturas de regulação da atividade econômica da Agência Nacional de Aviação Civil, é feito pelo Conselho Administrativo de Defesa Econômica, o CADE, instituído pelo Sistema Brasileiro da Concorrência, Lei Antitruste, Lei nº 12.529/11, com o objetivo de harmonizar suas ações na defesa da concorrência, e promover o bem-estar econômico dos consumidores.

Todavia, todo o sistema de desenvolvimento econômico aeroportuário, vincula-

²³ CASELLA, Paulo Borba. *Tratado de direito internacional: direito internacional dos espaços: tomo 2: domínio aéreo, navios e aeronaves, espaços internacionais e recorrências da espacialidade*. 2 ed. rev. e ampl. São Paulo: Almedina, p.44.

²⁴ BRASIL. STF. Supremo Tribunal Federal. *Recurso Extraordinário. ARE n. 766.618*. Relatoria do Ministro Luís Roberto Barroso. Julgamento 30/11/2023. Disponível em: <https://www.stf.jus.br/arquivo/cms/noticiaNoticiaStf/anexo/ARE766618EDtransporteaereoeCDCrevisto2.pdf>. Acesso em: 17.02.2025.

²⁵BRASIL. Ministério de Portos e Aeroportos. Disponível em: <https://www.gov.br/portos-e-aeroportos/pt-br>. *Relatório de Gestão e Atividades 2022*. ANAC. Disponível em: <https://www.gov.br/anac/pt-br/centrais-de-conteudo/publicacoes/publicacoes-arquivos/relatorio-de-gestao-e-atividades-2022>. Acesso em 28.01.2025.

se ao Ministério de Portos e Aeroportos²⁶, órgão encarregado da organização de toda política de transportes “aquaviário e aeroviário”, que tem entre suas competências a coordenação do sistema de aviação civil em circulação, no que couber com o Ministério da Defesa, para a proteção da soberania nacional.

Destaca-se ainda a Infraero²⁷, que é uma “empresa pública nacional vinculada ao Ministério de Portos e Aeroportos”, e tem a função de administrar, “operar e explorar”, toda a infraestrutura aeroportuária do País. No total são 35 aeroportos que abrigam diversas atividades econômicas, como restaurantes, lojas, estacionamentos de veículos, e empreendimento externos, como hotéis e centros de convenções, com o objetivo de atender às necessidades dos usuários, com segurança e conforto.

Importante observar que foi aprovado pela nova Lei Geral do Turismo, Lei nº 14.978/24, o art. 63-A, que possibilita a utilização do Fundo Nacional de Aviação Civil pelas empresas aéreas, e possui natureza contábil e financeira, destinado a empréstimos de recursos para a aviação civil, com a finalidade de fomentar a economia e o desenvolvimento do turismo no Brasil.

Para Alessandro Oliveira²⁸, pensar na “universalização” dos serviços aéreos e aeroportuários é uma utopia, pois o território brasileiro é muito extenso, e a malha aérea imensurável, ocasionando muitas desigualdades regionais, por isso, são necessárias políticas públicas efetivas por parte do Estado, para o incentivar o turismo e a ampliação do tráfego aéreo.

Por fim, a universalização dos serviços, pressupõem que eles sejam ofertados a toda população de maneira adequada, para satisfazer às condições de regularidade, continuidade, eficácia, segurança, cortesia na sua prestação e modicidade tarifária, para assegurar a dignidade e o tratamento isonômico a todos os usuários²⁹.

²⁶ BRASIL. Ministério de Portos e Aeroportos. *Competência*. Disponível em: <https://www.gov.br/portos-e-aeroportos/pt-br>. Acesso em: 28.01.2025.

²⁷BRASIL. Infraero Aeroportos. *Sobre a Infraero*. Disponível em: <https://transparencia.infraero.gov.br/sobre-a-infraero/>. Acesso em: 03.02.2025.

²⁸ OLIVEIRA, Alessandro. *Transporte aéreo: economia e políticas públicas*. 1 ed. São Paulo: Pezco Editora, 2009, p. 90-91.

²⁹ SCHIER, Adriana da Costa Ricardo. *Princípio da Universalidade*. Enciclopédia jurídica da PUCSP. 2 ed. 2022. Disponível em: <https://enciclopediajuridica.pucsp.br/verbete/77/edicao-2/principio-da-universalidade>. Acesso em: 11.04.2025.

1.1 Contexto histórico

É possível observar ao longo da história aeroportuária, duas grandes reformas regulatórias no Brasil, a primeira ocorreu no final do ano de 1960, na vigência da Constituição Federal de 1946, com objetivo de incentivar as empresas aéreas nacionais, contudo, havia muitas restrições concorrenciais e controle de preços pelo governo. E a segunda ocorreu no início da década de 1990, na vigência da Constituição Federal de 1988, e se prolongou até o ano de 2001, houve à flexibilização da economia, com a permissão da liberdade tarifária às linhas do mercado de voos domésticos³⁰.

De todo modo, no ano de 1975, foi estabelecido o Sistema Integrado de Transporte Aéreo Regional (SITAR), que tinha o objetivo de promover o transporte aéreo para lugares mais remotos do País, havia uma limitação no número de empresas concorrentes, eram quatro empresas atuantes no mercado, houve a criação de um adicional de 3%, sob às tarifas domésticas atribuído ao fundo aeroviário, para o financiamento de linhas com baixa efetividade³¹.

Em meio a essa época de grande restrição concorrencial, foi instituído em 1986, o Código Brasileiro de Aeronáutica, que estabeleceu um controle rígido em relação aos serviços aéreos, eram considerados como atividade econômica de interesse público regulados pelo Estado, e atualmente ele ainda continua vigente, mas com poucas modificações que beneficiem às relações de consumo e o mercado econômico.

Com o advento da Constituição Federal de 1988, ocorreram mudanças que viabilizaram a economia do País, como o reconhecimento da defesa do consumidor, como um direito fundamental, art. 5º, inc. XXXII, e as disposições dos princípios gerais da ordem econômica, art. 170, que são imprescindíveis para o desenvolvimento do capitalismo, para o exercício da liberdade econômica e o combate ao abuso do poder econômico.

Portanto, o processo de desregulamentação do setor aéreo aconteceu de

³⁰ OLIVEIRA, Alessandro. *Transporte aéreo: economia e políticas públicas*. 1 ed. São Paulo: Pezco Editora, 2009, p. 79.

³¹ BRASIL. Decreto nº 76.590 de 12 de novembro de 1975. *Sistema integrado de Transporte Aéreo Regional*. (SITAR). Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/1970-1979/d76590.htm. Acesso em: 15.07.24

maneira progressiva, e no ano de 1991, houve o 5º Encontro do Conselho Nacional de Aviação Civil (CONAC), que instaurou novas diretrizes para a flexibilização econômica, com a instituição das “bandas tarifárias” pelo antigo Departamento de Aviação Civil, permitindo a implantação de alguns pacotes de descontos “nas vendas de passagens aéreas” pelas empresas.

Destaca-se que as empresas aéreas em operação nessa época, apesar da liberdade tarifária ter sido implantada gradativamente, enfrentaram uma intensa concorrência, e precisaram se adaptar às mudanças econômicas determinadas pelo Estado, como por exemplo a Varing que “perdeu a exclusividade de operar em voos internacionais, abrindo caminho para a Vasp e a Transbrasil”, ou a TAM que obteve a concessão de “operar na ponte aérea Rio-São Paulo”. Contudo, muitas ficaram endividadas, e como possuíam uma frota de aeronaves obsoletas, acabaram decretando falência³².

Vale lembrar que o controle das normas de regulação da concorrência, a chamada política antitruste brasileira, foi instituída em 1962, sob a vigência da Constituição Federal de 1946, com a criação do Conselho Administrativo de Defesa Econômica, o CADE, pela Lei nº 4.137/62. No entanto, somente em 1994, já na vigência da Constituição Federal de 1988, que ocorreu a reestruturação do CADE, com a criação da Lei nº 8.884/94, que estabeleceu novas regras para a defesa da concorrência, mas a política antitruste se consolidou, com a Lei nº 12.529/11, sancionada para regular a prevenção e a repressão às infrações contra a ordem econômica³³.

Dessa forma, nos anos de 2002 até 2011, houve uma gradativa redução nos preços das passagens aéreas, o que resultou no aumento de consumidores utilizando esse tipo de transporte, e com a inclusão social de mais usuários, surgiu então a necessidade de implantação de maior infraestrutura aeroportuária. Em razão disso, foi criada a Agência Reguladora de Aviação Civil³⁴, que nem mal começou suas operações no País em 2006, teve que enfrentar a crise e falência da VARING, e o

³²FERREIRA, Josué Catharino. *Um breve histórico da aviação comercial brasileira. Anais de XII Congresso Brasileiro de História Econômica & 13ª Conferência Internacional de História de Empresas*. Niterói, 2017, p. 13-14-15-16-17.

³³ YEUNG, Luciana. “Análise econômica do direito antitruste”. In. *Direito concorrencial: avanços e perspectivas*. Coord. RODAS, João Grandino, 2018, Livro 1. Curitiba: Editora Prismas, p. 218.

³⁴ Segundo Índices do IPCA de 2022. ABEAR. *Cenário do Setor Aéreo 2024*. Associação Brasileira das Empresas Aéreas. Disponível em: https://www.abear.com.br/wp-content/uploads/2024/06/abear-folder-2024-16pgs_AF-WEB-V2.pdf. p. 03. Acesso em: 22.01.2025.

“apagão aéreo”, ocasionado pelo acidente com o “voo da Gol 1907”³⁵.

Importante observar que a partir de 2012 a 2017, a “aviação brasileira” atinge o índice de cem milhões de usuários transportados³⁶, por essa razão foi criada a Resolução nº 400/16 da ANAC³⁷, que entrou em vigor em 14 de março de 2017, para dispor das condições gerais aplicáveis aos serviços de transporte aéreo regional e internacional.

Cumprir destacar que a aviação doméstica passou por diferentes períodos, e apesar do crescimento do número de “passageiros transportados”, no período de 2018 a 2019³⁸, a Pandemia de COVID-19, devastou o setor aéreo nacional e internacional, e em 2020, foram adotadas medidas restritivas no Brasil, como a criação da Lei nº 13.979/20, para evitar a contaminação e propagação do coronavírus.

A crise sanitária do COVID-19, de 2020 a 2022, prejudicou o mercado de voos domésticos, que tiveram queda de 95%, além disso o preço do querosene de aviação apresentava alta de 121%³⁹, ocasionando o endividamento de muitas empresas, como por exemplo o endividamento e a falência da empresa aérea AVIANCA⁴⁰, e da Itapemirim Transportes Aéreos⁴¹.

Contudo, de 2023 a 2024, houve a retomada do setor, mas os prejuízos acumulados pelas companhias aéreas brasileiras, no 3º trimestre de 2023, segundo dados da Agência Nacional de Aviação, já acumulavam “R\$ 46,39 bilhões”,

³⁵ VILLELA, Fernando; CARMONA, Gabriel. *Agência Nacional de Aviação Civil [livro eletrônico]: ANAC: Lei nº 11.182, de 27 de setembro de 2005*. 1 ed. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2020, p. 01-02.

³⁶ Segundo índices do IPCA de 2022. ABEAR. *Cenário do Setor Aéreo 2024*. Associação Brasileira das Empresas Aéreas. Disponível em: https://www.abear.com.br/wp-content/uploads/2024/06/abear-folder-2024-16pgs_AF-WEB-V2.pdf. p. 03. Acesso em: 22.01.2025.

³⁷ BRASIL. *Resolução Nº 400 de 13 de dezembro de 2016*. ANAC. Disponível em: <https://www.anac.gov.br/assuntos/legislacao/legislacao-1/resolucoes/resolucoes-2016/resolucao-no-400-13-12-2016>. Acesso em: 23.01.2025.

³⁸ ABEAR. Associação Brasileira das Empresas Aéreas. *A aviação em duas décadas*. Disponível em: <https://app.powerbi.com/view?r=eyJrljoiMTE3ODRmNTAtMzQzMy00YWVmLTk4MzAtNjBkYmE4OWM3ZTJmliwidCI6IjM4ZmYxZGNhLTg0YjQ0NGU3MC1iNmUxLWI3YzlmNDJkZDdmYiJ9>. Acesso em: 28.01.2025.

³⁹ ABEAR. Associação Brasileira das Empresas Aéreas. *A aviação em duas décadas*. Disponível em: <https://app.powerbi.com/view?r=eyJrljoiMTE3ODRmNTAtMzQzMy00YWVmLTk4MzAtNjBkYmE4OWM3ZTJmliwidCI6IjM4ZmYxZGNhLTg0YjQ0NGU3MC1iNmUxLWI3YzlmNDJkZDdmYiJ9>. Acesso em: 28.01.2025.

⁴⁰ VILLELA, Fernando; CARMONA, Gabriel. *Agência Nacional de Aviação Civil [livro eletrônico]: ANAC: Lei nº 11.182, de 27 de setembro de 2005*. 1 ed. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2020, p. 01-02.

⁴⁰ ABEAR. Associação Brasileira das Empresas Aéreas. *A aviação em duas décadas*. Disponível em: <https://app.powerbi.com/view?r=eyJrljoiMTE3ODRmNTAtMzQzMy00YWVmLTk4MzAtNjBkYmE4OWM3ZTJmliwidCI6IjM4ZmYxZGNhLTg0YjQ0NGU3MC1iNmUxLWI3YzlmNDJkZDdmYiJ9>. Acesso em: 28.01.2025.

⁴¹ TJSP. Tribunal de Justiça de São Paulo. *Justiça decreta falência de empresas Itapemirim*. Disponível em: <https://www.tjsp.jus.br/Noticias/Noticia?codigoNoticia=85705>. Acesso em: 28.01.2025.

ocasionando o pedido de recuperação judicial da Gol Linhas Aéreas nos Estados Unidos⁴². Por essas razões, em 2024, o Estado, promoveu o programa de inclusão social, Voa Brasil, para aposentados do Instituto Nacional do Seguro Social, INSS, na tentativa de incentivar o turismo e fomentar a economia do setor de transporte aéreo doméstico⁴³. No entanto, o programa obteve uma baixa adesão de usuários.

1.2 Os princípios constitucionais da ordem econômica

O desenvolvimento de um país, baseia-se na “soberania popular, e possui na dignidade da pessoa humana, seu último e primeiro fundamento”, ou seja, a grandeza de uma nação é formada pelas relações entre o Estado e seus cidadãos, para que estes sejam os principais sujeitos, o elo entre “os direitos fundamentais e os objetivos estatais”, de acordo com Peter Häberle⁴⁴.

Com efeito, para Juan R. Cuadrado Roura, o sistema econômico de uma determinada sociedade, pode ser definido pelo conjunto de princípios e regras que compõem a atividade econômica, e estão atrelados aos princípios da cooperação social e da solidariedade econômica, para que haja a distribuição de riquezas, de forma justa e equilibrada⁴⁵.

Dessa maneira, nos termos da Constituição Federal de 1988, a ordem econômica para Liziane Parreira e João Maurício Adeodato⁴⁶, foi positivada em um

⁴² ABEAR. Associação Brasileira das Empresas Aéreas. *A aviação em duas décadas*. Disponível em: <https://app.powerbi.com/view?r=eyJrljoiMTE3ODRmNTAtMzQzMy00YWFmLTk4MzAtNjBkYmE4OWM3ZTJmliwidCI6IjM4ZmYxZGNhLTg0YjQtNGU3MC1iNmUxLWI3YzlmNDJkZDdmYiJ9>. Acesso em: 28.01.2025.

⁴³ BRASIL. Ministério de Portos e Aeroportos. *Programa Voa Brasil*. Disponível em: <https://voabrasil.sistema.gov.br/login>. Acesso em: 28.01.2025.

⁴⁴ HÄBERLE, Peter. *A dignidade da pessoa humana como fundamento da comunidade estatal*. In: SARLET, Ingo Wolfgang. *Dimensões da dignidade: ensaios de filosofia do direito constitucional*. Béatrice Maurer et al.; org. Ingo Wolfgang Sarlet, Luís Marcos Sander, Pedro Scherer de Mello Aleixo, Rita Dostal Zanini. 2 ed. rev. e ampl. Porto Alegre: Livraria do Advogado Editora, 2009, p. 101.

⁴⁵ Sobre o tema escreveu o autor: “El marco general en el que se desenvuelve la actividad económica de un determinado país constituye su sistema económico y puede definirse como «el conjunto de principios, instituciones y normas que traducen el carácter de la organización económica de una determinada sociedad». Bien sea el resultado de una decisión democrática (normalmente reflejada en la Constitución del país), o bien el resultado de la imposición por parte de un dictador o de una minoría social, el «sistema económico» exigirá no sólo la aceptación de un conjunto de principios, sino la aprobación o adopción de una serie de decisiones básicas.” ROURA, Juan R. Cuadrado et al. *Política Económica Elaboración, objetivos e instrumentos*. 4 ed. Editora Mc Graw Hill Education, 2010, p. 24-25. Disponível em: <https://doctorasoniagomez.com/Cuadrado-Roura,%20JR-%20Libro%20Pol.%20Económica,%204a.%20ed.%202010.pdf>. Acesso em: 04.02.2025.

⁴⁶ PARREIRA, Liziane; ADEODATO, João Maurício. *A Constituição de 1988 e o humanismo: uma análise sobre a concretização dos princípios da ordem econômica*. vol. 23, n. 2. São Paulo: Prisma

conjunto de normas e princípios, relevantes para o desenvolvimento do capitalismo e da democracia no Brasil, e foram criados para impor limites à intervenção estatal no mercado econômico.

A ordem econômica, na Constituição Federal de 1988, está disposta no art. 170, e seus princípios são a valorização do trabalho humano, a livre iniciativa, a soberania nacional, a propriedade privada, a função social da propriedade, a livre concorrência, a defesa do consumidor, a defesa do meio ambiente, a redução das desigualdades regionais e sociais, a busca do pleno emprego e o tratamento favorecido para as empresas de pequeno porte que tenham sede e administração no País, assegurando a todos uma existência digna, conforme os ditames da justiça social.

Nesse contexto, a interpretação do art. 170, *caput*, da Constituição Federal de 1988, garante a dignidade humana, voltada à atuação da livre iniciativa e à valorização do trabalho humano, e pressupõe que a ordem econômica seja assegurada a todos os “titulares do exercício da atividade econômica”, para obtenção de lucro e acumulação de riquezas, mas em contrapartida, existe um “desequilíbrio” sobre a “titularidade de bens” a serem alcançados no mercado econômico, uma vez que no País há muitas desigualdades, como ensina Marcelo Benacchio⁴⁷.

Assim, a relação da dignidade humana e a constituição econômica, na Constituição Federal de 1988, para Gilberto Bercovici⁴⁸, vincula-se à execução da democracia, no âmbito econômico e social, dos quais a economia deve “pertencer a todos e funcionar de acordo com o interesse coletivo”, pois como ensina Hermann Heller⁴⁹, sem a “homogeneidade social, a mais radical igualdade formal se torna a mais radical desigualdade”.

Na visão de George Stigler, “o Estado – a máquina e o poder do Estado”, são

jurídico, jul./dez. 2024, p. 393. Disponível em: <https://doi.org/10.5585/2024.26092>. Acesso em: 29.01.2025.

⁴⁷ BENACCHIO, Marcelo. “A ordem econômica constitucional e o exercício da atividade econômica empresarial”. In: JORGE, André Guilherme Lemos; ADEODATO, José Maurício; BERCOVICI, Gilberto. *Constituição econômica e dignidade da pessoa humana*. Revista da Faculdade de Direito da Universidade de São Paulo. vol. 102. jan./dez., 2007, p. 463-464.

⁴⁷ HELLER, Hermann. *Politische Demokratie und soziale Homogenität*. In: GESAMMELTE; MACIEL, Renata Mota (Coord.). *Direito Empresarial: estrutural e regulação*. vol.2. São Paulo: Uninove, 2018, p. 243.

⁴⁸ BERCOVICI, Gilberto. *Constituição econômica e dignidade da pessoa humana*. Revista da Faculdade de Direito da Universidade de São Paulo. vol. 102. jan./dez., 2007, p. 463-464.

⁴⁹ HELLER, Hermann. *Politische Demokratie und soziale Homogenität*. In: GESAMMELTE Schriften. 2 ed. vol. 2. Tübingen: J.C.B. Mohr (Paul Seebeck), 1992, p. 430.

potenciais fontes de recursos, ou de “ameaças a toda atividade econômica na sociedade”⁵⁰, e para André Saddy, o Estado somente poderá intervir na atividade econômica, quando ficar constatado o abuso do poder econômico, ou práticas anticompetitivas que prejudiquem a ordem econômica, a livre iniciativa e a livre concorrência, instituídas na Constituição Federal de 1988⁵¹.

Assim, é certo que o “Estado intervencionista cedeu lugar ao Estado Regulador”, ao transferir à iniciativa privada, a finalidade do desenvolvimento das atividades econômicas, ao estabelecer no art. 170, do Texto Constitucional, os princípios da ordem econômica, com o intuito de desregulamentar a economia e implantar privatizações, para a “diminuição de gastos estatais e dos serviços públicos”, como ensinam Fernando Villela e Gabriel Carmona⁵².

É possível dizer que, para Marcelo Benacchio⁵³, a ordem econômica estabelecida na atual Constituição, tem a finalidade de garantir a livre iniciativa para as empresas, funcionando como uma “moldura de limites” para o livre exercício da atividade econômica, ou seja, a liberdade econômica precisa estar voltada para a produção e desenvolvimento econômico, para equilibrar às relações econômicas, sejam elas os direitos dos trabalhadores, a proteção dos consumidores, ou a defesa do meio ambiente.

Assim, o princípio de defesa do meio ambiente, art. 170, inc. VI, está em consonância com o princípio do desenvolvimento sustentável, art. 225, da Constituição Federal, sendo que ambos não objetivam impedir o desenvolvimento econômico, mas muitas vezes no exercício da atividade econômica, ocorre “alguma degradação ambiental”, que deve ser analisada previamente respeitando o princípio da prevenção. Destaca-se que o objetivo desses princípios é a “proteção do meio ambiente e a harmonização da ordem econômica”, conforme o ensinamento de Celso Fiorillo⁵⁴.

⁵⁰ STIGLER, George J. *A Teoria da regulação econômica*. In: MATTOS Paula (Coord.); PRADO, Mariana Mota; Rocha, Jean Paul Cabral Veiga da; Coutinho, Diogo R. e OLIVA, Rafael (Org.). *Regulação econômica e democracia. O debate norte-americano*. São Paulo: Editora 34, 2004, p. 23.

⁵¹ SADDY, André. *Formas de atuação e intervenção do Estado brasileiro na economia*. 3 ed. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2018, p. 95-105

⁵² VILLELA, Fernando; CARMONA, Gabriel. *Agência Nacional de Aviação Civil [livro eletrônico]: ANAC: Lei nº 11.182, de 27 de setembro de 2005*. 1 ed. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2020, p. XII.

⁵³ BENACCHIO, Marcelo. “A ordem econômica constitucional e o exercício da atividade econômica empresarial”. In: JORGE, André Guilherme Lemos; ADEODATO, José Maurício; MACIEL, Renata Mota (Coord.). *Direito Empresarial: estrutural e regulação*. São Paulo: Uninove, vol.2, 2018, p. 248-249.

⁵⁴ FIORILLO, Celso Antônio Pacheco; FERREIRA, Renata Marques. *Direito Ambiental Tributário*. 4 ed. São Paulo: Saraiva Educação, 2018, p. 23.

Desta maneira, para Liziane Parreira e João Maurício Adeodato⁵⁵, a Constituição Federal de 1988, no art. 170, inc. VII, procurou relacionar a redução das desigualdades regionais e sociais, com o “planejamento econômico estatal”, e no inc. VIII, relacionou a busca do pleno emprego com “a oferta de trabalho e a circulação de riquezas do sistema capitalista”, concretizando a função social da empresa, inc. III, que são os alicerces dos direitos humanos, juntamente com o princípio da dignidade da pessoa humana.

Por fim, os princípios da ordem econômica, a livre iniciativa, a soberania nacional, a livre concorrência, a defesa do consumidor, entre outros, que estão fundamentados no art. 170, do Texto Constitucional, relacionam-se ao “desempenho das atividades econômicas”, assegurando o desenvolvimento econômico, o “bem-estar da população e a autonomia tecnológica do País”, de acordo com Carlos Ayres Britto⁵⁶.

1.2.1 A soberania nacional

Reconhece-se que a Constituição Federal de 1988, elenca princípios que “amparam a ordem econômica e financeira”, como o princípio da soberania nacional, fundamentado no art. 170, que é a garantia da “autonomia estatal”, em face dos “blocos econômicos mundiais”⁵⁷.

Assim, para Manoel Gonçalves⁵⁸, o art.1º, da Constituição Federal de 1988, evidencia a autonomia do Brasil, como Estado Democrático de Direito, ao reconhecer e garantir sua independência no mundo globalizado, ou seja, “a não-sujeição do Brasil a qualquer país estrangeiro”.

Com base no Livro Branco de Defesa Nacional⁵⁹, a soberania como primeiro

⁵⁵ PARREIRA, Liziane; ADEODATO, João Maurício. *A Constituição de 1988 e o humanismo: uma análise sobre a concretização dos princípios da ordem econômica*. vol.23, n. 2. São Paulo: Prisma jurídico, jul./dez. 2024, p. 394. Disponível em: <https://doi.org/10.5585/2024.26092>. Acesso em: 11.02.2025.

⁵⁶ BRITTO, Carlos Ayres. *O humanismo como categoria constitucional*. 1 ed. Belo Horizonte: Fórum, 2010, p.57.

⁵⁷ PARREIRA, Liziane; ADEODATO, João Maurício. *A Constituição de 1988 e o humanismo: uma análise sobre a concretização dos princípios da ordem econômica*. vol. 23, n. 2. São Paulo: Prisma jurídico, jul./dez. 2024, p. 393. Disponível em: <https://doi.org/10.5585/2024.26092>. Acesso em: 29.01.2025.

⁵⁸ FERREIRA FILHO, Manoel Gonçalves. *Comentários à Constituição de 1988*. v.1, 1990, p. 18-19.

⁵⁹ BRASIL. Ministério da Defesa. *Livro Branco de Defesa Nacional*. 2020, p. 33. Disponível em: https://www.gov.br/defesa/pt-br/assuntos/copy_of_estado-e-defesa/livro_branco_congresso_nacional.pdf. Acesso em: 10.02.2025.

fundamento disposto no art.1º da atual Constituição, é “inalienável, indivisível e imprescritível”, portanto, “deve ser exercida pela vontade geral e ser preservada em nome das futuras gerações e da prosperidade do País”.

De todo o modo, Eros Grau⁶⁰ ensina que para alcançar a “soberania econômica nacional”, é necessário a utilização de programas de políticas públicas, que assegurem a todos uma existência digna conforme o mandamento constitucional, e que tenha a integração democrática de toda a sociedade, para garantir a igualdade concorrencial no “mercado internacional”.

Com efeito, a globalização e o avanço tecnológico, reestruturam antigos modelos estatais, abalando a definição de soberania que “se vê em segundo plano” em relação à ampliação do mercado, provocada pelas novas formas de negociações econômicas, que alteraram a barreira de “espaço/tempo”, desconsiderando “o limite territorial de cada país”, conforme a visão de Cláudia Cristina Barrilari⁶¹.

Nesta perspectiva, a globalização é a integração entre as nações, caracterizada pela interdependência de fatores econômicos, tecnológicos, sociais e culturais, é a “reestruturação dos agentes econômicos, a transformação do papel do Estado e do direito em todos os países envolvidos”, como escreve Fernando Aguillar⁶².

O desenvolvimento tecnológico, a “globalização” e o “ciberespaço”, ocasionaram a interdependência entre os países, portanto, “nenhum território soberano, por maior que seja, populoso e dotado de recursos, pode proteger sozinho sua segurança, sua prosperidade”, “ou a segurança de seus habitantes”, conforme os ensinamentos de Zygmunt Bauman⁶³.

Importante observar que o Ministério da Defesa, por meio de sua política e estratégia de defesa nacional, estabelece que o Brasil “exerce completa e exclusiva soberania sobre seu território, seu mar territorial e o espaço aéreo subjacente, não aceitando qualquer forma de ingerência externa em suas decisões”⁶⁴.

⁶⁰ GRAU, Eros Roberto. *A Ordem Econômica na Constituição de 1988*. 20 ed. São Paulo: Malheiros, 2023, p. 216.

⁶¹ BARRILARI, Claudia Cristina. *Crime empresarial, autorregulação e compliance*. 2 ed. atual. e ampl. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2021, p. 21.

⁶² AGUILLAR, Fernando Herren. *Direito econômico: do direito nacional ao direito supranacional*. São Paulo: Atlas, 2006, p. 53.

⁶³ BAUMAN, Zygmunt. *A ética é possível num mundo de consumidores?* Tradução Alexandre Werneck. Rio de Janeiro: Zahar, 2011, p. 32.

⁶⁴ BRASIL. Ministério da Defesa. *Livro Branco de Defesa Nacional*. 2020, p. 33. Disponível em: https://www.gov.br/defesa/pt-br/assuntos/copy_of_estado-e-defesa/livro_branco_congresso_nacional.pdf. Acesso em: 10.02.2025.

Com efeito, vale ressaltar que o controle do espaço aéreo brasileiro, é feito pelo Departamento de Controle do Espaço Aéreo (DECEA), órgão que está sob as ordens do Ministério da Defesa e o Comando da Aeronáutica, e tem a função de administrar o “Sistema de Controle do Espaço Aéreo Brasileiro (SISCEAB)”, e possui a missão de garantir a soberania nacional do País⁶⁵.

1.2.2 A livre iniciativa

Na concepção de Friedrich Hayek⁶⁶, uma “sociedade democrática” admite que o Estado assuma o controle econômico, limitando à livre iniciativa, para atender a uma “ordem competitiva” do mercado econômico, para que haja o equilíbrio entre a segurança e a igualdade, de determinados grupos empresariais e das “grandes massas”, contudo, “nenhum grupo político organizado em qualquer lugar do mundo é a favor de um sistema verdadeiramente livre”.

Assim, para Rizzatto Nunes⁶⁷, a livre iniciativa está fundamentada na Constituição Federal de 1988, no art. 1º, inc. IV, como princípio fundamental, e no artigo 170, *caput*, como princípio da ordem econômica, e como “os fundamentos da República Federativa do Brasil são de regime capitalista”, “a livre iniciativa sempre gera responsabilidade social. Ela não é ilimitada”.

Portanto, é papel do Estado assegurar a livre iniciativa e o livre mercado, para a promoção e desenvolvimento do mercado econômico, de forma que a competição seja pelo mérito, em outras palavras, não pode haver interferência estatal na dinâmica competitiva, ou favorecimento de “alguns agentes econômicos em detrimento de outros”, como ensina Ana Frazão⁶⁸.

Nesse sentido, para André Saddy⁶⁹, a livre iniciativa pressupõe que é direito de todos os agentes econômicos ingressarem no mercado econômico, porém nem todos

⁶⁵BRASIL. Ministério da Defesa. *Departamento de Controle do Espaço Aéreo*. Disponível em: <https://www.decea.mil.br/?i=quem-somos&p=o-decea>. Acesso em: 08.02.2025.

⁶⁶ HAYEK, Friedrich A. *A ordem econômica e a livre iniciativa: as contradições das teorias socialistas*. Tradução Carlos Szlak. São Paulo: Faro editorial, 2012, p. 103-104-105.

⁶⁷ NUNES, Rizzatto. *Curso de direito do consumidor*. 14 ed. São Paulo: Saraiva, 2021, p. 15.

⁶⁸ FRAZÃO, Ana. “Liberdade de iniciativa e “livres mercados”: os pressupostos econômicos e jurídicos para uma economia de mercado realmente livre”. In: *A Constituição por elas: a interpretação constitucional sob a ótica das mulheres*. MARQUES, Samantha Ribeiro Meyer-Pflug; Maciel, Renata Mota (Coord.). São Paulo: Uninove, 2021, p. 2458.

⁶⁹ SADDY, André. *Formas de atuação e intervenção do Estado brasileiro na economia*. 3 ed. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2018, p. 90.

possuem as mesmas condições, portanto, para Valter Shuenquener, a criação da Lei de Liberdade Econômica, Lei nº 13.874/19, foi um “avanço” pois estabeleceu normas de proteção à livre iniciativa e ao livre comércio, sob o aspecto normativo e regulador do Estado, para que “nem toda atividade econômica seja explorada pelo particular”⁷⁰.

Interessante ainda observar que para Vicente Bagnoli⁷¹, “a exploração da atividade econômica”, disposta no *caput* do art. 173, do Texto Constitucional, estabelece que o Estado poderá intervir no mercado econômico, respeitando o princípio da livre iniciativa, somente em casos de relevante interesse coletivo ou imperativo de segurança nacional.

Portanto, a intervenção estatal na “atividade econômica em regime de economia de mercado e livre iniciativa”, vincula-se ao princípio da subsidiariedade, em outras palavras, este princípio “informa e limita o exercício da função regulatória pelo Estado”, que somente poderá agir como agente normativo, regulador e fiscalizador, nos casos determinados por lei, para que haja o equilíbrio do desenvolvimento nacional, de acordo com o art. 174, da Constituição de 1988, como escreve Bruno Miragem⁷².

1.2.3 A função social da propriedade

A função social da propriedade está fundamentada da Constituição Federal de 1988, no art. 5º, inc. XXIII, no capítulo dos direitos e deveres fundamentais, e no art. 170, inc. III, como princípio da ordem econômica, tem a finalidade de harmonizar à livre iniciativa, para que os interesses individuais não se sobreponham aos interesses da coletividade, ou seja, a propriedade atenderá sua função social, quando atender aos preceitos constitucionais da valorização do trabalho humano, da defesa dos consumidores, da redução das desigualdades socioeconômicas e regionais, e da defesa do meio ambiente.

⁷⁰ ARAÚJO, Valter Shuenquener de. “Lei da Liberdade Econômica. Tendências e Desafios no Novo Marco Regulatório da Livre Iniciativa”. In: Transformações do direito administrativo: liberdades econômicas e regulação. (Coord.): LEAL, Fernando; MENDONÇA, José Vicente Santos de. Rio de Janeiro: FGV Direito Rio, 2019, p. 42-45.

⁷¹ BAGNOLI, Vicente. *Direito econômico e concorrencial* [livro eletrônico]. 3 ed., rev., atual., e ampl. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2022, p. RB-3.15.

⁷² Citando Bruno Miragem, Capítulo 2, Tópico 2.3.1.1. Regulação administrativa e a ordem constitucional econômica, 1º parágrafo. MIRAGEM, Bruno. *Direito Administrativo Aplicado: A Nova Administração Pública e o Direito Administrativo*. 1 ed. em e-book baseada na 3 ed. impressa. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2017, n.p.

De todo o modo, o art. 170, inc. III, da Constituição Federal, dispõe sobre a função social da propriedade, e para José Waldecy Lucena⁷³, pode ser interpretado como função social da empresa, voltado tanto para “as grandes companhias”, como para “as pequenas e médias empresas”, pois todas “formam um núcleo de interesses”, que se relacionam com função social, formados por consumidores, trabalhadores e fornecedores.

Portanto, as empresas no exercício de suas atividades lucrativas, possuem também a “responsabilidade social”, que “é a integração voluntária das preocupações sociais e ecológicas das empresas às suas atividades comerciais e às relações com todos as partes envolvidas”, como os seus acionistas, os colaboradores, os consumidores, os fornecedores, ou seja, a responsabilidade social deverá ser voltada para toda a coletividade, como alerta Nalini⁷⁴.

Para Fábio Comparato⁷⁵, o Estado deve punir as empresas que não atendam a função social, para a obtenção de uma sociedade mais “justa, livre e solidária”, mas em contrapartida, o que se vê é o desequilíbrio entre o cumprimento da função social das empresas, em relação à “estabilidade monetária e ao equilíbrio das finanças públicas”, “como mero disfarce para o abandono do Estado”, na execução de políticas sociais importantes para a geração de emprego e renda.

Por sua vez, Luís Roberto Barroso, ensina que o Texto Constitucional, impôs um “novo conjunto de valores e princípios”, que devem ser interpretados como base “axiológica” também para o direito civil e vice-versa, como a função social da propriedade e dos contratos⁷⁶. Contudo, para Nalini⁷⁷, o Código Civil de 2002, “reconheceu a empresa, mas silenciou sua função social”, e sobre esse aspecto o art. 421 do CC/2002, dispõe que a função social dos contratos, “supriria essa omissão”, para reconhecer a função social da empresa, no âmbito civil.

Por fim, a função social deve ser exercida tanto pelos empresários, como por todos os cidadãos, mas cabe em especial aos empresários, o “dever ético” de valer-

⁷³ LUCENA, José Waldecy. *Das sociedades anônimas-comentários à lei*. Rio de Janeiro: Renovar, 2012, p. 142.

⁷⁴ NALINI, José Renato. *Ética geral e profissional*. 11 ed. rev. atual. ampl. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2014, p. 399.

⁷⁵ COMPARATO, Fábio Konder. *Função social da propriedade dos bens de produção*. 63 ed. São Paulo: Saraiva, 1996, p. 46.

⁷⁶ BARROSO, Luís Roberto. *A constitucionalização do direito e o direito civil. Novos problemas à luz da legalidade constitucional*. São Paulo: Atlas, 2008, p. 258.

⁷⁷ NALINI, José Renato. *Ética geral e profissional*. 11 ed. rev. atual. ampl. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2014, p. 398-399.

se dela para “por em prática as políticas sociais tendentes a melhorar as condições e a qualidade de vida de todos os nossos semelhantes”⁷⁸.

1.2.4 A livre concorrência

A livre concorrência, instituída na atual Constituição, no art. 170, inc. IV, está relacionada ao bem-estar dos consumidores, e deve garantir que estes tenham a liberdade de escolher, dentre os produtos ou serviços ofertados no mercado, aqueles que tenham condições mais vantajosas, porém, a liberdade de escolha dos consumidores, não impede que os agentes econômicos sejam responsabilizados, por condutas ilícitas e anticompetitivas, conforme os ensinamentos de Cláudia Lima Marques⁷⁹.

Assim, no que concerne à interpretação e aplicação da norma do direito da livre concorrência, como princípio da ordem econômica, do art. 170, inc. IV, da Constituição Federal de 1988, atrelada ao direito do consumidor, Bruno Miragem⁸⁰, ensina que ela relaciona-se com a defesa do consumidor, pois “às decisões de autoridades do mercado econômico”, devem ser adequadas aos interesses dos consumidores e seus efeitos “aferidos segundo os benefícios ou ausência de prejuízos aos interesses dos consumidores”.

De todo o modo, para Zygmunt Bauman⁸¹, o bem-estar de uma “nação”, é medido pelo seu “PIB”, e por seu desenvolvimento econômico e pela satisfação dos consumidores, que têm como princípios norteadores a livre iniciativa e a livre concorrência, para assegurar o livre mercado, contudo, as condutas dos agentes econômicos devem ser íntegras, para garantir a defesa da concorrência e a proteção dos consumidores.

Para Rizzatto Nunes⁸², a livre concorrência está atrelada ao direito do consumidor, e para que as regras constitucionais sejam realmente respeitadas pelos agentes econômicos, é preciso resguardar os valores sociais e a dignidade da pessoa

⁷⁸ Conforme Newton De Lucca. DE LUCCA, Newton. *Da ética geral a ética empresarial*. São Paulo: Quartier Latin, 2009, p. 315.

⁷⁹ MARQUES, Cláudia Lima; BENJAMIN, Antônio Herman V.; MIRAGEM, Bruno. *Comentários ao Código de Defesa do Consumidor*. 4 ed. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2022, p. RL-1.30.

⁸⁰ MIRAGEM, Bruno. *Curso de direito do consumidor*. 9 ed. Rio de Janeiro: Forense, 2024, p. 71-73.

⁸¹ BAUMAN, Zygmunt.: *Vida para consumo: A transformação das pessoas em mercadoria*. Rio de Janeiro: Zahar, 2008, p. 124-127.

⁸² NUNES, Rizzatto. *Curso de direito do consumidor*. 16 ed. São Paulo: Saraiva Jur, 2025, p. 64.

humana, diante da vulnerabilidade informacional dos consumidores.

Por fim, é interessante observar que o Estado, após o advento da Constituição Federal de 1988, “deixa de ser controlador” e “passa a atuar como regulador das atividades privatizadas, como balizador da concorrência”, estimulando as ofertas de “serviços essenciais”, garantindo os “direitos do consumidor”, criando “oportunidades de negócios”, e “investimentos para o desenvolvimento tecnológico”, conforme ensina José Eduardo Faria⁸³.

1.2.5 A defesa do consumidor

A Constituição Federal de 1988, em seu art. 5º, inc. XXXII, instituiu a defesa do consumidor como direito e com garantias fundamentais tuteladas pelo Estado, e no art. 170, inc. V, consolidou a defesa do consumidor como um dos princípios gerais da ordem econômica, estabelecendo à tutela dos consumidores, contra violações de direitos e práticas comerciais abusivas nas relações consumeristas.

Assim, para Flávio Tartuce⁸⁴, a formação da base constitucional do Código de Defesa do Consumidor, aconteceu por determinação Constituição Federal de 1988, por ordem do art. 48 das Disposições Finais e Transitórias, que ordenou ao Congresso Nacional, em um prazo de cento e vinte dias a contar de sua promulgação, a criação do Código o Código de Defesa do Consumidor. Formou-se então uma comissão para elaboração das normas de proteção para os consumidores.

Nesse contexto, para Gustavo Tepedino⁸⁵, o Texto Constitucional, reconheceu a tutela da pessoa humana, ao considerar a intervenção protetiva do Estado, “em atenção aos princípios da solidariedade social e da isonomia substancial”, em relação à proteção dos consumidores, considerando os elementos concretos de suas vulnerabilidades.

Nesse sentido, a defesa do consumidor, prevista na Constituição Federal de 1988, art. 170, inc. V, é o “princípio geral de toda a atividade econômica”, pois está

⁸³ FARIA, José Eduardo. Introdução. In: FARIA, José Eduardo (org.). *Regulação, direito e democracia*. São Paulo: Fundação Perseu Abramo, 2002, p. 08.

⁸⁴ NEVES, Daniel Amorim Assumpção; TARTUCE, Flávio. *Manual de direito do consumidor*. 12 ed. Rio de Janeiro: Método, 2023, p. 21.

⁸⁵ RASSI, Bruno Facuri Silva et al. *Diálogo das Fontes [livro eletrônico]: novos estudos sobre a coordenação e aplicação das normas no direito brasileiro*. Cláudia Lima Marques e Bruno Miragem (Coord.). 1 ed. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2020, p. RB-13. I.

configurado como princípio fundamental constitucional, portanto, todos os entes federativos da União, os Estados, o Distrito Federal e os Municípios, poderão legislar concorrentemente sobre os assuntos referentes aos direitos dos consumidores⁸⁶.

Para Adalberto Pasqualotto⁸⁷, a Constituição Federal de 1988, deixou “para trás os anos de chumbo”, marcando início para a “nova República”, “trazendo como direito fundamental e como princípios da ordem econômica, a defesa do consumidor”, que transformou em “sujeito de direitos os destinatários finais da atividade econômica”, ou seja, aqueles que adquirirem ou utilizarem, os produtos ou serviços adicionados no mercado de consumo.

Além disso, o princípio de defesa do consumidor, deve ser interpretado em consonância com políticas públicas, em “prol dos consumidores”, lembrando que o Código de Defesa do Consumidor, “é um mandamento constitucional, que não se esgota no texto da lei, mas na sua aplicação real”, conforme as colocações de Marcelo Gomes Sodré⁸⁸.

Com efeito, na visão de Bruno Miragem⁸⁹, o Código de Defesa do Consumidor, Lei nº 8.078/90, intuiu no art. 4º, a Política Nacional das Relações de Consumo, que tem o objetivo de harmonizar os interesses entre consumidores e fornecedores, e deve estar em consonância com os princípios da ordem econômica, art. 170 da Constituição Federal de 1988, para assegurar o “desenvolvimento econômico e tecnológico”.

1.3 A captura das agências reguladoras e os agentes econômicos regulados

A atuação do Estado no âmbito da criação das agências reguladoras, para Irene Nohara⁹⁰, aconteceu no final da década de noventa em razão das privatizações, com a intenção de reduzir os gastos públicos e “preencher falhas setoriais”, buscando

⁸⁶Conforme Sérgio Cavalieri Filho. CAVALIERI FILHO, Sérgio. *Programa de direito do consumidor*. 6 ed. Barueri: Atlas, 2022, p.28.

⁸⁷ PEREIRA, Flávia do Canto. *Proteção administrativa do consumidor: Sistema Nacional de Defesa do Consumidor e a ausência de critérios uniformes para aplicação de multas*. Coord. Antônio Herman Benjamin e Cláudia Lima Marques. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2021, p. 06.

⁸⁸SODRÉ, Marcelo Gomes. *Formação do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor*. Antônio Herman V. Benjamin e Cláudia Lima Marques (Coord.). São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2007, p. 169.

⁸⁹ RANGEL, Aline Roberta Veloso *et. al.* *Compliance e relações de consumo*. São Paulo: Editora Foco, 2022, p. 05.

⁹⁰ NOHARA, Irene Patrícia Diom. *Direito administrativo*. 12 ed. São Paulo: Atlas, 2023, p. 568.

maior eficiência na reparação das necessidades dos usuários dos serviços, visando à promoção concorrencial atrelada às necessidades coletivas e operacionais.

A Lei nº 13.848/19, Lei Geral das Agências Reguladoras, no art. 3º, especifica que as agências reguladoras possuem natureza especial, que é caracterizada pela ausência de subordinação hierárquica, pela autonomia funcional, decisória, administrativa e financeira, e conforme os ensinamentos de André Nakamura⁹¹, as agências reguladoras são entidades que coordenam as atuações do Estado, dos agentes econômicos e usuários, “tendo em vista a garantia do interesse público”.

Assim, as agências reguladoras são autarquias em regime especial, pois possuem maior autonomia administrativa e financeira, foram criadas com o objetivo de descentralizar a execução das atividades dos serviços públicos pelo Estado, têm a finalidade de fiscalizar e regular os agentes econômicos regulados⁹².

Não obstante a Lei nº 13.848/19, no art. 3º § 3º, dispõe que as agências reguladoras, incluindo a ANAC, devem adotar práticas de gestão de riscos e de controle interno, bem como elaborar e divulgar programas de integridade, para a promoção de medidas institucionais, destinadas à prevenção, à detecção, à punição e à remediação de fraudes e atos de corrupção.

Além disso, a Lei nº 13.848/19, no art. 6º, dispõe que a adoção e as propostas de alteração de atos normativos de interesse geral dos agentes econômicos, consumidores ou usuários dos serviços prestados, deverão ser precedidas da execução de Análise de Impacto Regulatório (AIR), que consistirá em informações e dados sobre a viabilização de seus efeitos, “sintonizando o Brasil com boas práticas de governança regulatória comuns”⁹³ aos países membros da OECD.

Importante ressaltar que a Análise de Impacto Regulatório, de acordo com Danilo Vilela⁹⁴, surgiu nos Estados Unidos da América, EUA, em razão da análise crítica da Escola de Chicago, “sobretudo diante da possibilidade de que a prática regulatória pudesse conduzir à satisfação de interesses privados de grupos politicamente influentes, o que caracterizaria a teoria da captura”.

⁹¹ NAKAMURA, André Luiz dos Santos. *Agências reguladoras de transportes (ANTT e ANTAQ) e DNT: Lei nº 10.233 de 5 de junho de 2001*. 1 ed. São Paulo: Thomson Reuters, 2020, p. RB-1.2.

⁹² Citando Fabrício Bolzan. ALMEIDA, Fabrício Bolzan de. *Manual de Direito Administrativo*. 5 ed. São Paulo: Saraiva, 2022, p. 55.

⁹³ Citando Danilo Vilela. VILELA, Danilo Vieira. *Lei Geral das Agências Reguladoras: Lei nº 13.848, de 25 de junho de 2019*. 1 ed. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2020, p. RB-4.1.

⁹⁴ VILELA, Danilo Vieira. *Lei Geral das Agências Reguladoras: Lei nº 13.848, de 25 de junho de 2019*. 1 ed. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2020, p. RB-4.1.

Nesse sentido, para a prevenção de influências de setores regulados nas decisões das agências, os EUA adotaram “três elementos fundamentais: especialização, neutralidade em relação aos assuntos políticos, e a noção de discricionariedade técnica”, e sob tais modelos “assentou-se igualmente, o direito brasileiro recente, sem, contudo, alcançar êxito até o presente momento”⁹⁵.

Haja vista que “há muito o que se avançar em termos da atuação das agências reguladoras e da atividade de regulação do Brasil”, em decorrência da “captura das agências pela defesa de interesses privados dos agentes econômicos regulados”, de acordo com Bruno Miragem⁹⁶.

Nessa mesma linha, para Cláudia Lima Marques e Carlos Acioli, as agências reguladoras têm o papel de proteger os consumidores quando ocorrem violações de direitos pelos agentes econômicos, entretanto, “o que se verificou é que o papel da defesa dos direitos dos consumidores, vulneráveis, está cada vez mais esquecido por esses órgãos”⁹⁷.

Assim, a captura regulatória é a submissão das agências reguladoras aos agentes econômicos regulados, em outras palavras, é necessário que as agências tenham “uma estrutura formada por quadros técnicos de qualidade, para que possam realizar a função reguladora do Estado de forma adequada”, evitando que este seja “um mero homologador” das pretensões dos agentes econômicos regulados, como enfatiza André Nakamura⁹⁸.

Diante disso, a Lei nº 13.848/19, no art. 5º, assegura a necessidade de motivação nas decisões das agências reguladoras, relacionadas as questões que envolvam o bem-estar econômico dos usuários dos serviços e dos agentes econômicos regulados. No mais, o art. 7º, dispõe sobre a exigência que essas

⁹⁵ NAKAMURA, André Luiz dos Santos. *Agências reguladoras de transportes (ANTT e ANTAQ) e DNT: Lei nº 10.233 de 5 de junho de 2001*. 1 ed. São Paulo: Thomson Reuters, 2020, p. RB-1.2.

⁹⁶ Sobre a captura das agências reguladoras escreveu o autor: No Capítulo 2 – Um Novo Perfil da Administração Pública: Bases Sistemática do Direito Administrativo Regulatório. MIRAGEM, Bruno. *Direito Administrativo Aplicado: A Nova Administração Pública e o Direito Administrativo*. 1 ed. em e-book baseada na 3 ed. impressa. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2017, n.p.

⁹⁷ MARQUES, Cláudia Lima; ACIOLI, Carlos A. C. “O papel esquecido das agências reguladoras na defesa dos consumidores”. In: *Provocações contemporâneas no Direito do Consumidor*. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2018, p. 227.

⁹⁸ NAKAMURA, André Luiz dos Santos. *Agências reguladoras de transportes (ANTT e ANTAQ) e DNT: Lei nº 10.233 de 5 de junho de 2001*. 1 ed. São Paulo: Thomson Reuters, 2020, p. RB-1.2.

decisões sejam colegiadas, permitindo “maior neutralidade e objetividade”, na tentativa de afastar decisões que sejam “influenciadas por interesses escusos”⁹⁹.

É certo que a Lei nº 13.848/19, nos artigos 10 e 11, introduziu mecanismos de participação social nos processos normativos das agências reguladoras, como audiências públicas e consultas públicas, que deverão ser realizados previamente às edições de todos os atos normativos de “interesse geral dos agentes econômicos, consumidores ou usuários”, para maior transparência e controle social em suas decisões¹⁰⁰.

Entretanto, para Bruno Miragem¹⁰¹, existe um “déficit democrático” no processo decisório das agências reguladoras no Brasil, pois observa-se que a participação dos agentes econômicos e dos usuários dos serviços em audiências públicas, ainda não alcançaram níveis que possam assegurar uma atuação “direta da sociedade civil no processo regulatório”. E consequentemente, esses fatores podem contribuir para a institucionalização da teoria da captura no País.

Por fim, é imprescindível que o Estado tenha iniciativa para promover e alcançar melhores níveis de participação social nos processos regulatórios, portanto, deverá facilitar o acesso dos *stakeholders* aos canais de audiências públicas e consultas públicas, e assegurar o “assessoramento técnico” para o exame especializado dos “temas objeto de debate público”, pelas organizações representativas dos setores¹⁰², para maior confiança nas agências reguladoras e nos agentes econômicos regulados, prezando pela harmonização do mercado econômico.

1.4 As competências da Agência Nacional de Aviação Civil e a política tarifária

A Agência Nacional de Aviação Civil é uma autarquia que integra a

⁹⁹ Citando Danilo Vilela. VILELA, Danilo Vieira. *Lei Geral das Agências Reguladoras: Lei nº 13.848, de 25 de junho de 2019*. 1 ed. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2020, p. RB-4.1.

¹⁰⁰ Citando Fernando Villela e Gabriel Carmona. VILLELA, Fernando; CARMONA, Gabriel. *Agência Nacional de Aviação Civil [livro eletrônico]: ANAC: Lei nº 11.182, de 27 de setembro de 2005*. 1 ed. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2020, p. RB-3.1.

¹⁰¹ Sobre a captura das agências reguladoras escreveu o autor: No Capítulo 2 – Um Novo Perfil da Administração Pública: Bases Sistemática do Direito Administrativo Regulatório. MIRAGEM, Bruno. *Direito Administrativo Aplicado: A Nova Administração Pública e o Direito Administrativo*. 1 ed. em e-book baseada na 3 ed. impressa. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2017, n.p.

¹⁰² Citando Bruno Miragem. Sobre a captura das agências reguladoras escreveu o autor no Capítulo 2: Um Novo Perfil da Administração Pública: Bases Sistemática do Direito Administrativo Regulatório, MIRAGEM, Bruno. *Direito Administrativo Aplicado: A Nova Administração Pública e o Direito Administrativo*. 1 ed. em e-book baseada na 3 ed. impressa. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2017, n.p.

administração pública indireta, está vinculada ao Ministério da Defesa, foi estabelecida pela Lei nº 11.182/05, e tem a função de regular e fiscalizar as atividades da aviação civil, bem como as infraestruturas aeronáutica e aeroportuária do Brasil.

Cabe esclarecer que a ANAC regula a aviação civil, que é constituída pelo transporte aéreo de passageiros e as demais operações de voo, como o táxi-aéreo, a aviação agrícola, entre outros, e é diferente da aviação militar, que dispõe de “aeródromos e aeronaves”, que são de titularidade das Forças Armadas e da Aeronáutica, sua principal função é a proteção da soberania nacional e a execução de “missões especiais”¹⁰³.

Nesse contexto, a ANAC, começou a atuar em 20 de março de 2006, a partir do Decreto nº 5.731, e caracteriza-se por ter a natureza jurídica de regime especial, conforme as atribuições contidas no art. 3º, da Lei das agências reguladoras, que são a ausência de subordinação hierárquica, e autonomia funcional, decisória, administrativa e financeira.

No entanto, a independência financeira e administrativa da ANAC é relativa, pois as “Diretrizes para a Qualidade Regulatória da ANAC”, demonstram que ela deve seguir as orientações impostas pelo Estado, como por exemplo subsidiar o processo de formulação de políticas públicas, ou o dever de prestação de contas ao Tribunal de Contas da União, possuindo a vertente de atuação da atividade regulatória econômica, com a finalidade de fomentar a economia, promover a concorrência, tendo em vista os direitos dos consumidores e a qualidade dos serviços aéreos¹⁰⁴.

Assim, a Agência Nacional de Aviação Civil, é responsável pela fiscalização de infrações cometidas pelas empresas aéreas contra a ordem econômica, mas é o Conselho Administrativo de Defesa Econômica, o CADE, que regula as estruturas econômicas da ANAC, para garantir que as atividades empresariais não sejam abaladas, pelo abuso do poder econômico e por condutas anticoncorrenciais¹⁰⁵.

Não obstante, a Agência Nacional de Aviação Civil, possui convênio com a “Secretaria Nacional do Consumidor”, Senacon, que é vinculada ao Ministério da

¹⁰³ VILLELA, Fernando; CARMONA, Gabriel. *Agência Nacional de Aviação Civil [livro eletrônico]: ANAC: Lei nº 11.182, de 27 de setembro de 2005*. 1 ed. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2020, p. RB-1.1.

¹⁰⁴ ANAC. Agência Nacional de Aviação Civil. *Diretrizes para a qualidade regulatória*. Disponível em: <https://www.anac.gov.br/assuntos/legislacao/legislacao-1/boletim-de-pessoal/2017/41-1/anexo-i-diretrizes-para-a-qualidade-regulatoria-da-anac>. Acesso em: 20.02 2025.

¹⁰⁵ ANAC. Agência Nacional de Aviação Civil. *Diretrizes para a qualidade regulatória*. Disponível em: <https://www.anac.gov.br/assuntos/legislacao/legislacao-1/boletim-de-pessoal/2017/41-1/anexo-i-diretrizes-para-a-qualidade-regulatoria-da-anac>. Acesso em: 20.02 2025.

Justiça, para monitorar os registros de reclamações dos consumidores na plataforma do sistema alternativo de conflitos, o “Consumidor.gov.br”¹⁰⁶.

Assim, a ANAC, também é responsável pela regulação técnica e pela segurança operacional de todo o sistema aéreo brasileiro, e está dividida em Safety, que inclui os aspectos referentes a operação aérea e sua segurança, como as questões meteorológicas, certificação de aeronaves e atividades profissionais, e em Security, que é a proteção contra atos e interferências ilícitas durante os voos, como os atos terroristas ou criminosos e de passageiros indisciplinados¹⁰⁷.

Vale lembrar do apagão cibernético global, que ocorreu em 19 de julho de 2024, que afetou o sistema operacional de segurança dos voos nacionais e internacionais, e a venda de passagens aéreas, inclusive no Brasil, e fez com que o Ministério de Portos e Aeroportos e a ANAC, se manifestassem para dirimir possíveis danos aos passageiros^{108 109}.

Além disso, outro exemplo de regulação do controle operacional de segurança da Anac, está a suspensão das operações da companhia aérea Voepass, “formada pela Passaredo Transportes Aéreos e pela Map Linhas Aéreas”, a partir do dia 11 de março de 2025, para garantir o padrão de segurança e adequação, requisitos exigíveis para a certificação das empresas, para homologação da autorização de funcionamento, e terá vigência até que sejam sanadas todas as irregularidades¹¹⁰, produzindo efeitos imediatos no mercado econômico e na venda de passagens aéreas.

É importante destacar que as condições gerais do transporte aéreo regular, doméstico e internacional, em relação as obrigações e execução dos contratos de prestação dos serviços aéreos, é regulada pela Resolução nº 400/16 da ANAC, que

¹⁰⁶ VILLELA, Fernando; CARMONA, Gabriel. *Agência Nacional de Aviação Civil [livro eletrônico]: ANAC: Lei nº 11.182, de 27 de setembro de 2005*. 1 ed. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2020, p. RB-1.1.

¹⁰⁷ ANAC. Agência de Aviação Civil. *Segurança Operacional*. Disponível em: <https://www.gov.br/anac/pt-br/assuntos/seguranca-operacional>. Acesso em: 21.02.2025.

¹⁰⁸ BRASIL. Ministério de Portos e Aeroportos. *Nota à imprensa. Apagão cibernético global*. Disponível em: <https://www.gov.br/portos-e-aeroportos/pt-br/assuntos/noticias/2024/07/apagao-cibernetico-global>. Acesso em 14.03.2025.

¹⁰⁹ ANAC. Agência Nacional de Aviação. *Comunicado. Anac monitora possíveis impactos do apagão cibernético ao transporte aéreo do país*. Disponível em: <https://www.gov.br/anac/pt-br/noticias/2024/anac-monitora-apagao-cibernetico-e-confirma-nao-haver-prejuizos-que-impactem-significativamente-o-transporte-aereo-no-pais>. Acesso em: 14.03.2025.

¹¹⁰ De acordo com o comunicado da Agência Nacional de Aviação Civil, do dia 11 de março de 2025. ANAC. Agência Nacional de Aviação Civil. *Orientações aos passageiros da Voepass*. Disponível em: <https://www.gov.br/anac/pt-br/noticias/2025/anac-suspende-operacoes-aereas-da-voepass-em-carater-cautelar>. Acesso em: 11.03.2025.

foi criada para atender as necessidades do mercado de consumo aeroportuários¹¹¹.

Com efeito, o mercado econômico da aviação civil, tem como alicerces a liberdade de oferta, que está atrelada à livre iniciativa constitucional, art. 170, *caput*, da Constituição Federal de 1988, e garante a oferta de diferentes tipos de serviços aéreos pelas empresas, e a liberdade tarifária, que está fundamentada no art. 49 § 1º, da Lei da ANAC, Lei nº 11.182/05, e estabelece que na prestação de serviços prevalecerá o regime da liberdade tarifária. Contudo, a ANAC, obriga que as empresas de transporte aéreo de passageiros, forneçam boletins periódicos sobre os preços praticados na comercialização de passagens, conforme determinação da Resolução nº 140/10 da ANAC.

Nesse sentido, a Resolução nº 140/10 da ANAC, é a que regulamenta o registro de tarifas referentes aos serviços de transporte aéreos regulares, domésticos e internacionais, esclarecendo que as empresas que exploram os serviços de transporte aéreo regular de passageiros, deverão registrar na ANAC, os dados relacionados às tarifas comercializadas, até o último dia do mês subsequente¹¹², e ainda a Lei da Liberdade Econômica, Lei nº 13.874/19, no dispositivo do art. 3º, § 3º, fundamenta que não serão permitidos aumentos arbitrários de preços, em defesa da concorrência e dos consumidores.

De tal modo, a Lei nº 13.848/19, ainda determina nos arts. 16º e 17º, que as agências reguladoras devem elaborar, “para cada período quadrienal”, plano estratégico de comunicação, contendo suas metas e ações de gestão, bem como suas ações de competências regulatórias, fiscalizatórias e normativas, demonstrando a preocupação do Estado, com a transparência das informações e a prestação de contas responsiva, conforme ensina Irene Nohara¹¹³.

Destaca-se que os dados relacionados aos bilhetes aéreos dos serviços de transporte aéreo não regular, aqueles que não possuem venda direta das companhias aéreas aos consumidores, não serão considerados para os registros da ANAC, são as vendas de passagens aéreas e pacotes de turismo, feitos por intermediários, as

¹¹¹ ANAC. Agência Nacional de Aviação Civil. *Resolução nº 400 da ANAC*. Disponível em: <https://www.anac.gov.br/assuntos/legislacao/legislacao-1/resolucoes/resolucoes-2016/resolucao-no-400-13-12-2016>. Acesso em: 21.02.2025.

¹¹² ANAC. Agência Nacional de Aviação Civil. *Resolução nº 140/2010. Regulamentação do registro de tarifas referentes aos serviços de transporte aéreo regular*. Disponível em: <https://www.anac.gov.br/assuntos/legislacao/legislacao-1/resolucoes/resolucoes-2010/resolucao-no-140-de-09-03-2010>. Acesso em: 22.02.2025.

¹¹³ NOHARA, Irene Patrícia Diom. *Direito administrativo*. 12 ed. São Paulo: Atlas, 2023, p. 552.

chamadas vendas indiretas, comercializadas por agências de turismo, onde os contratos estão vinculados aos transportes aéreo, terrestre e a voos fretados¹¹⁴.

Além disso, o registro e fiscalização dos preços das passagens aéreas comercializadas, estão sujeitos a penalidades administrativas instituídas no Código Brasileiro de Aeronáutica, quando forem repassados à ANAC e apresentarem imprecisão, sendo que a metodologia considerada é a dos dados de origem e destino da viagem, e dos valores dos serviços contratados e discriminados no bilhete aéreo dos passageiros¹¹⁵.

Assim, a ANAC, faz o monitoramento dos valores das tarifas aéreas domésticas, utilizando-se de dois indicadores que são a Tarifa Aérea Média, que é calculada pela média de assentos comercializados no mês, e o valor médio pago pelo passageiro nos voos de ida e volta, e o Yield Tarifa Aérea Médio, representado pelo valor médio pago pelos passageiros por quilômetro voado, sua finalidade é a de comparar os preços entre linhas de diferentes distâncias, e ambos são corrigidos pelo Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA)¹¹⁶.

Dessa forma, os valores das tarifas ofertadas no mercado, dependem de vários fatores, como o preço do querosene de aviação (Qav), taxas de câmbio, sazonalidade, como fatores meteorológicos, épocas de temporada, horário dos voos, taxas de ocupação das aeronaves, compra antecipada de passagens, entre outros¹¹⁷.

Nesse contexto, de acordo com a Associação Brasileira das Empresas Aéreas, as empresas têm muitas despesas operacionais, que implicam no valor das tarifas aéreas, e entre a “composição dos custos”, estão o preço do querosene de aviação (Qav), que corresponde a 36% das despesas das empresas aéreas, o arrendamento, seguro e manutenção das aeronaves 14%, a depreciação e exaustão das aeronaves 14%, somando 57% dos custos em dólar, bem como despesas com pessoal 15%, tarifas de navegação aérea 4%, e gastos com assistência a passageiros, indenizações

¹¹⁴ ANAC. Agência Nacional de Aviação Civil. *Breve Histórico (Tarifas Aéreas)*. Disponível em: <https://www.gov.br/anac/pt-br/assuntos/dados-e-estatisticas/mercado-do-transporte-aereo/tarifas-aereas/breve-historico-tarifas-aereas>. Acesso em: 24.02.2025.

¹¹⁵ ANAC. Agência Nacional de Aviação Civil. *Breve Histórico (Tarifas Aéreas)*. Disponível em: <https://www.gov.br/anac/pt-br/assuntos/dados-e-estatisticas/mercado-do-transporte-aereo/tarifas-aereas/breve-historico-tarifas-aereas>. Acesso em: 24.02.2025.

¹¹⁶ ANAC. Agência Nacional de Aviação Civil. *Breve Histórico (Tarifas Aéreas)*. Disponível em: <https://www.gov.br/anac/pt-br/assuntos/dados-e-estatisticas/mercado-do-transporte-aereo/tarifas-aereas/breve-historico-tarifas-aereas>. Acesso em: 24.02.2025.

¹¹⁷ ANAC. Agência Nacional de Aviação Civil. *Breve Histórico (Tarifas Aéreas)*. Disponível em: <https://www.gov.br/anac/pt-br/assuntos/dados-e-estatisticas/mercado-do-transporte-aereo/tarifas-aereas/breve-historico-tarifas-aereas>. Acesso em: 24.02.2025.

extrajudiciais e judiciais que somam 1% dos custos¹¹⁸.

Vale ressaltar que as empresas de transporte aéreo doméstico, em razão da liberdade de oferta, podem oferecer no mercado diferentes tipos de pacotes de serviços em um mesmo voo, e por elas não operarem por meio da concessão estatal, ou seja, não serem empresas de prestação de serviços públicos, o Estado, não garante o equilíbrio econômico e financeiro dos contratos estabelecidos entre as partes¹¹⁹.

Verifica-se ainda que os pacotes de serviços ofertados no mercado com valores mais baixos, os chamados pacotes promocionais estão sujeitos a regras mais rígidas, possuem menos garantias, já aqueles ofertados com valores mais altos, possuem regras mais flexíveis, com a justificativa pelas empresas aéreas de que essas variações de preços, têm a finalidade de compensar os prejuízos ocasionados pelo não comparecimento de passageiros no embarque, são os custos relacionados à remarcação de voos, o cancelamento de contratos pelos usuários, entre outros¹²⁰.

Nesse cenário, quando se fala em liberdade de oferta e a liberdade tarifária, não significa ausência de controle total da ANAC, em relação aos preços dos serviços ofertados pelas empresas, e podemos observar que os efeitos do monitoramento das tarifas pela agência reguladora, foram benéficos para a concorrência, contribuíram para a elevação do número de passageiros utilizando os serviços de transporte aéreo. E outro ponto importante, é que houve uma significativa redução na média dos valores das passagens¹²¹.

Por fim, a utilização de algoritmos entre empresas aéreas concorrentes, criados por Inteligência Artificial para monitorar e precificar produtos e serviços, têm preocupado o CADE, em relação a formação de cartéis, por essa razão, foi criado o “Projeto Cérebro”, para identificar e repreender condutas anticompetitivas¹²².

¹¹⁸ABEAR. Associação Brasileira das Empresas Aéreas. Panorama ABEAR. Disponível em: <https://panorama.abear.com.br/>. Acesso em 24.02.2025.

¹¹⁹ ANAC. Agência Nacional de Aviação Civil. *Breve Histórico (Tarifas Aéreas)*. Disponível em: <https://www.gov.br/anac/pt-br/assuntos/dados-e-estatisticas/mercado-do-transporte-aereo/tarifas-aereas/breve-historico-tarifas-aereas>. Acesso em: 24.02.2025.

¹²⁰ OLIVEIRA, Alessandro. *Transporte aéreo: economia e políticas públicas*. 1 ed. São Paulo: Pezco Editora, 2009, p. 94-175-176.

¹²¹ANAC. Agência Nacional de Aviação Civil. *Tarifa Aérea Média*. Disponível em: <https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjojODc0Yjg3NGEtMGNmOC00NDA2LTk4OTktNTNhYmVIZmMyNjQ3IiwidCI6Im11NzQ4ZjZlZWl0YTQ0NGlyYi1hYjJhLWVmOTUyMjM2ODM2NiJ9>. Acesso em: 24.02.2025.

¹²² BAGNOLI, Vicente. *Direito econômico e concorrencial*. 3 ed. rev., atual., e ampl. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2022, p. RB-5.45.

1.5 A incidência de tributos no setor de serviços de transporte aéreo nacional

A Constituição Federal de 1988, no art. 150, § 5º, versa sobre o Sistema Tributário Nacional, em relação ao Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, instituindo que a lei determinará medidas para que os consumidores sejam informados, acerca da incidência de impostos na aquisição de produtos ou serviços.

Assim, o Decreto 8.264/14, regulamentou a Lei de Transparência Fiscal, Lei nº 12.741/12, para dispor sobre esclarecimentos relativos a tributação, em consonância com o Texto Constitucional, art. 150, § 5º, modificando a redação do art. 6º, inc. III, do CDC, estabelecendo que é direito básico do consumidor, ser informado de forma adequada e clara, dos diferentes produtos e serviços, como a especificação correta de quantidade, características, composição, “tributos incidentes”, e sobre os riscos que apresentem.

Desse modo, a Lei de Transparência Fiscal, no art. 1º, fundamenta que os documentos fiscais emitidos na ocasião da venda ao consumidor de mercadorias e serviços em território nacional, deverão conter informações dos valores correspondentes aos tributos federais, estaduais e municipais, com os valores de incidência dos impostos respectivos e na hipótese do § 2º, as informações poderão ser elaboradas em termos percentuais sobre o preço a ser pago.

Como é o caso, por exemplo dos valores das alíquotas específicas do PIS (0,65) e COFINS (3%), que estão sujeitos ao “regime cumulativo”¹²³, ou seja, incidem sob o percentual da renda bruta das companhias aéreas de transporte de passageiros, e podem ser informadas por meio eletrônico, em sites, nos bilhetes aéreos, ou nos contratos digitais aéreos¹²⁴.

Importante observar que na aquisição de aeronaves pode incidir o IPI, que é o imposto sobre produtos industrializados, conforme art. 159, inc. II, da Constituição, no entanto, para as aeronaves de transporte regular de passageiros a incidência do IPI é

¹²³ BRASIL. Câmara dos Deputados. *Reforma Tributária*. Disponível em: <https://www2.camara.leg.br/atividade-legislativa/comissoes/comissoes-permanentes/ctur/apresentacoes-em-eventos/graziela-carvalho-gol-03-05-2023>. Acesso em: 17.03.2025.

¹²⁴ Como exemplo a LATAM AIRLINES, informa em seu site, na nota de rodapé, as alíquotas referentes aos percentuais dos tributos incidentes sobre suas operações de Transporte Aéreo Nacional de Passageiros, PIS 0,65% e COFINS 3%. LATAM AIRLINES Disponível em: https://www.latamairlines.com/br/pt?gad_source=1&gclid=Cj0KCQjwKwN--BhDkARIsAD_mnIoUKLd6SdeNnhatoYJf9_SyWN5xpQ6rFE3OwHBLAHFEn8BSXPdDui8aAvvIEALw_wcB&gclid=aw.ds. Acesso em: 17.03.2025.

(0%), já no imposto de importação sobre peças e componentes, e no imposto sobre produtos industrializados sobre peças e componentes, há incidência do IPI¹²⁵, de acordo com as alíquotas dispostas na tabela TIPI, que é a tabela de incidência de IPI, criada pelo Decreto nº 11.182/22.

Nesse contexto, o art. 177 § 4º, da Constituição Federal de 1988, que foi instituído por meio da Emenda Constitucional, EC nº 33/01, estabelece que a contribuição de intervenção do domínio econômico, relativa as atividades de importação ou comercialização de petróleo e seus derivados, de gás natural e seus derivados, bem como de álcool combustível, poderão ter alíquotas diversas em razão das características dos produtos comercializados.

É o que acontece com o CIDE - combustível, que para Eduardo Sabbag¹²⁶, são contribuintes “o produtor, o formulador e o importador, pessoa física ou jurídica, que realizem operações de importação e de comercialização, no mercado interno de diversos combustíveis, como gasolinas e suas correntes”, incluindo o diesel, o querosene de aviação, o álcool etílico, os óleos combustíveis, entre outros.

Dessa forma, foi criada a Lei nº 10.336/01, que trata da intervenção sobre a importação do CIDE – combustível, e dispõe no art. 5º, inc. III, à incidência da alíquota do querosene de aviação que é de R\$ 32,00 por m³, e o art. 8º, inc. III, que dispõe que o contribuinte poderá descontar do valor da CIDE, pago na importação ou na comercialização no mercado interno, os valores do PIS e o COFINS, até o limite de R\$ 5,70 e R\$ 26,30 m³, do querosene de aviação.

Além disso, a Constituição Federal de 1988, no art. 159, inc. III, estabelece que a União, deverá repartir com os Estados e o Distrito Federal, a arrecadação da CIDE – combustível, no percentual de 29%, já o art. 159 § 4º, estabelece que o Distrito Federal e os Estados, deverão repartir com os Municípios, o percentual de 25%, da arrecadação da CIDE – combustível.

Destaca-se que é de competência dos Estados e do Distrito Federal, a instituição do ICMS, que é o imposto sobre a circulação de mercadorias e serviços, e está previsto do art. 155, inc. II, da Constituição Federal de 1988, por essa razão, há uma variação de alíquotas, como por exemplo a do combustível de aviação do Estado

¹²⁵ ANAC. Agência Nacional de Aviação. *Anexo Tributação*. Disponível em: <https://www2.anac.gov.br/arquivos/pdf/anexoCTPPTributacao.pdf>. Acesso em: 17.03.2025.

¹²⁶ SABBAG, Eduardo. *Direito Tributário Essencial*. 8 ed. Rio de Janeiro: Método, 2021, p. 83

de São Paulo, no valor de 12%, prorrogada até o dia 31 de dezembro de 2026¹²⁷.

O Texto Constitucional, no art. 155, inc. III, fundamenta a cobrança do IPVA, para a propriedade de veículos automotores, que é de competência dos Estados e do Distrito Federal, no entanto, esse assunto causou polêmica em relação a incidência desse imposto para embarcações e aeronaves¹²⁸.

Em razão disso, houve o entendimento no STF¹²⁹, como adverte Francisco Leite Duarte, que o “espaço aéreo é de competência da União”, conforme preconiza o art. 38 do CBA¹³⁰, em razão disso, não há incidência da cobrança do IPVA, para esse meio de transporte, mas para que “haja justiça tributária e harmonização entre as legislações estaduais, é necessário que se edite e aprove por meio de lei complementar, a regulamentação da cobrança do IPVA”, tanto para veículos, como para embarcações e aeronaves¹³¹.

Destaca-se ainda que está em fase de transição a Lei Complementar nº 214/25, responsável pela alteração da legislação tributária, que instituiu no art. 409 § 1º, inc. II, o Imposto Seletivo (IS), cujas alíquotas incidem em relação à produção, extração, comercialização, ou importação de bens, que sejam prejudiciais à saúde ou ao meio ambiente, incluindo às embarcações e aeronaves, no entanto, não há incidência desse imposto para os serviços de transporte aéreo de passageiros.

Assim, a LC nº 214/25, em relação ao querosene de aviação, art. 172, e o biocombustível (SAF), art. 179, instituiu o Imposto sobre bens e serviços (IBS) e a Contribuição sobre bens e serviços (CBS), estabelecendo alíquotas mais baixas para o SAF, como forma de incentivar a produção nacional.

Um ponto importante é que a LC nº 214/25, no art. 284, inc. IV, § 1º, inc. VIII, dispõe que ficam sujeitos à incidência de IBS e CBS, os serviços de transporte coletivo de passageiros, incluindo os de transporte aéreo regional e aviação doméstica, e terão

¹²⁷ Governo do Estado de São Paulo. Turismo. *Governo de São Paulo mantém em 12% alíquota do ICMS sobre o combustível de aviação*. Disponível em: <https://www.turismo.sp.gov.br/publico/noticia.php?codigo=4897>. Acesso em: 17.03.2025.

¹²⁸ SABBAG, Eduardo. *Direito Tributário Essencial*. 8 ed. Rio de Janeiro: Método, 2021, p. 298

¹²⁹ BRASIL. STF. Supremo Tribunal Federal. *Recurso Extraordinário nº 379.572-4*. Relator Ministro Gilmar Mendes. Julgamento 11.04.2007. Disponível em: <https://redir.stf.jus.br/paginadorpub/paginador.jsp?docTP=AC&docID=506713>. Acesso em: 18.03.2025.

¹³⁰ DUARTE, Francisco Leite. *Direito Tributário*. [livro eletrônico]. 3 ed. rev., atual., e ampl. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2002, p. RB-14.26.

¹³¹ DIEESE. *10 ideias para uma Tributação mais justa*. p. 18. Disponível em: https://www.dieese.org.br/cartilha/2013/10ideias_completo/index.html?page=1. Acesso em: 18.03.2025.

redução de alíquotas a depender de suas rotas aéreas, que serão preestabelecidas pelo Comitê Geral do IBS e pelo Ministério da Fazenda, baseadas na classificação da ANAC, conforme art. 284 § 3º. Outro ponto importante é que a LC nº 214/25, no art. 12 § 2º, e no art. 289, preconiza a incidência dos impostos IBS e CBS, na venda de passagens aéreas efetuadas por intermédio das agências de viagens¹³².

O Decreto nº 13.094/26, regulamenta a Lei do Combustível do Futuro, Lei nº 14.993/24, para tratar da descarbonização e do estímulo à produção, à comercialização e ao uso energético do combustível sustentável de aviação, o SAF, e prevê fiscalização e sanções para as empresas que não prestarem informações à ANAC, e que não cumprirem metas regulatórias relacionadas à redução e emissão de Carbono (CCS), cabendo responsabilidades administrativa, civil e penal.

Diante de tais considerações, não há dúvidas que a incidência de tributos no setor aéreo, principalmente no que se refere às despesas e aos custos com combustível, lubrificantes, arrendamentos e manutenção de aeronaves, é um fator determinante para o aumento de preços das passagens e dos serviços ofertados pelas empresas aéreas.

¹³²BRASIL. *Lei Complementar nº 214 de 16 de janeiro de 2025. Lei de alteração da legislação tributária nacional*. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/lcp/lcp214.htm. Acesso em: 23.07.2026.

2 A ÉTICA, A RESPONSABILIDADE EMPRESARIAL E O COMPLIANCE

A ética para Aristóteles¹³³, é “a virtude moral (ethiké) adquirida pelo hábito (ethos)”, ou seja, é caracterizada pelo exercício de condutas morais, resultantes do desenvolvimento das virtudes, com o objetivo de alcançar a potência humana máxima, que é a verdadeira felicidade.

Nesse sentido, a ética pode ser compreendida como “tudo aquilo que é visto como correto pela sociedade”, correspondente “ao que fazemos quando outras pessoas estão vendo”, já “a moral está relacionada ao indivíduo, é uma atribuição particular”, são condutas demonstradas “quando ninguém está vendo”, como adverte Marcos Assi¹³⁴.

Todavia, na concepção de Adela Cortina, a ética tem significado semelhante a moral, e pode ser compreendida como um conjunto de regras morais, constituída por valores e princípios, ou seja, é uma ciência composta pela execução de fatores morais, que são as condutas humanas¹³⁵.

Com efeito, Zygmunt Bauman ensina que o Estado, e a “sociedade de produtores”, as empresas, têm a reponsabilidade ética de “resguardar a solidariedade humana”, e defender o bem-estar dos consumidores, para que o mercado de consumo seja harmônico, justo e equilibrado¹³⁶.

Desse modo, diante das novas tecnologias e da “complexidade da atividade econômica”, as empresas adotaram os programas de *compliance* para moldar o comportamento de seus funcionários, por meio de “normas éticas” e “padrões de condutas”, com a finalidade de se “evitar o cometimento de ilícito”, como escreve Cueva¹³⁷.

Por outro lado, na visão de Nalini¹³⁸, o desenvolvimento de novas tecnologias da informação sofisticou o mercado de consumo, mas em contrapartida, exigiram das

¹³³ ARISTÓTELES, *Ética a Nicômaco*. Aristóteles. Traduzido por Maria Stephania da Costa Flores. São Paulo: Principis, 2021, p. 29-30.

¹³⁴ ASSI, Marcos. *Governança, riscos e compliance: mudando a conduta nos negócios*. 1 ed. São Paulo: Saint Paul Editora, 2017, p. 40.

¹³⁵ CORTINA, Adela. *Ética aplicada y democracia radical*. 2 ed. Madrid: Tecnos, 1997, p. 162.

¹³⁶ BAUMAN, Zygmunt. *A ética é possível num mundo de consumidores?*. Tradução Alexandre Werneck. Rio de Janeiro: Zahar, 2011, p. 148.

¹³⁷ CUEVA, Ricardo Villas Bôas. *Funções e Finalidade dos Programas de Compliance*. In: Frazão, Ana; CUEVA, Ricardo Villas Bôas (Coord.). *Compliance perspectivas e desafios dos programas de conformidade*. Rio de Janeiro: Forum, 2019. p. 54.

¹³⁸ NALINI, José Renato. *Ética geral e profissional*. 11 ed. rev. atual. ampl. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2014, p. 398.

empresas padrões de conduta e de produção “cada vez mais elaborados”, para satisfazer as expectativas dos consumidores, portanto, “a empresa contemporânea ou assume a ética – denominada responsabilidade social”, ou poderá “colher fracassos”, que poderão levá-la ao ostracismo.

Para Newton De Lucca, “não se pode conceber mais a atividade empresarial desvinculada de uma preocupação efetiva com sua conduta ética perante o consumidor”, uma vez que os preceitos do Texto Constitucional e do Código de Defesa do Consumidor, estabelecem os direitos e garantias da proteção e defesa dos consumidores¹³⁹.

É importante ressaltar que tanto a globalização, como a aceleração dos meios tecnológicos, proporcionaram a integração de “processos sociotécnicos” em vários segmentos da sociedade, mas para alcançar a integração plena, é preciso que as grandes empresas pensem na coletividade, ou seja, elas devem ter responsabilidade social e “renunciar à imagem falsa” de “toda-poderosa”, para “compreender melhor a natureza deste coletivo”, e propiciar a harmonização do mercado socioeconômico, conforme Pierre Lévy¹⁴⁰.

Desse modo, a chamada empresa cidadã, é aquela que “atua de forma espontânea em favor da comunidade e de seus colaboradores, fornecedores e clientes”, pois possui programas de *compliance*, não para ‘inglês ver’, mas voltados para uma cultura de integridade, com responsabilidade ética e social, prezando pelo bem-estar dos consumidores, pela sustentabilidade, e por sua imagem reputacional, conforme os ensinamentos de Luís Antonik¹⁴¹.

Além disso, para Nalini¹⁴², a “empresa ética” é aquela que tem “condições de converter o seu investimento moral em lucro real”, em outras palavras, é aquela que tem a capacidade de converter o lucro em “empreendimentos humanos, sérios, idôneos e sensíveis”, que não se resumam apenas “ao produto que fabricam, ou aos serviços que prestam”, mas que possuam a responsabilidade social, perante os mais vulneráveis, que são os consumidores.

¹³⁹ DE LUCCA, Newton. *Da Ética Geral à Ética Empresarial*. 1 ed. São Paulo: Quartier Latin, 2009, p. 362.

¹⁴⁰ LÉVY, Pierre. *As tecnologias da inteligência: O futuro do pensamento na era da informática*. Tradução Carlos Irineu Costa. 1 ed. Rio de Janeiro: Editora 34, 1993, p. 194-195.

¹⁴¹ ANTONIK, Luís Roberto. *Compliance, ética, responsabilidade social e empresarial: uma visão prática*. 1 ed. Rio de Janeiro: Alta Books, 2016, p. 75-210.

¹⁴² NALINI, José Renato. *Ética geral e profissional*. 11 ed. rev. atual. ampl. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2014, p. 407-408-410.

Por fim, tecidas essas considerações, é indubitável que o *compliance*, é um desdobramento da ética e da responsabilidade empresarial, uma vez que ele é um instrumento de proteção empresarial e de responsabilidade social, que deve estar em consonância com os preceitos constitucionais e com o bem-estar dos consumidores.

2.1 O *compliance* e as relações de consumo no setor aéreo

A conceituação de *compliance*, “vem do inglês *to comply*, que significa cumprir”, em outras palavras, o programa de *compliance*, pode ser considerado “aquele que busca o cumprimento da lei”, estabelecendo “mecanismos e procedimentos”, para que as legislações sejam cumpridas, como forma de “minimizar as possibilidades de ocorrência” de ilícitos empresariais, como ensinam Francisco Mendes e Vinícius Carvalho¹⁴³.

Nesse contexto, para Bruno Rabelo Coutinho¹⁴⁴, o *compliance* teve origem nos Estados Unidos da América, em 1913, com a criação do “Banco Central da América”, e após a quebra da bolsa de Nova York, em 1929, houve a intensificação da intervenção do Estado, com o objetivo de recuperar o sistema financeiro. Assim, foi criada a lei “Foreign Corrupt Practices Act - FCPA”, em 1977, que instituiu penas severas para atos de corrupção empresariais em países estrangeiros, mas foi com a celebração da Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico, OCDE, em 1997, que o *compliance* teve repercussão internacional, inclusive no Brasil, com a instituição do Decreto 3.678/00.

Importante ressaltar que em 2003, foi sancionada a Convenção das Nações Unidas contra a Corrupção, “com alcance jurídico-político global de 178 Estados signatários”, já no Brasil “a Convenção foi definitivamente promulgada”, por meio do Decreto 5.687/06, “o que significa que suas disposições têm força de lei no ordenamento brasileiro”¹⁴⁵, e “tanto a Convenção da OCDE, como a Convenção da ONU, possuem mecanismos de monitoração de *compliance*”¹⁴⁶.

¹⁴³ MENDES, Francisco Schertel; CARVALHO, Vinícius Marques de. *Compliance: concorrência e combate à corrupção*. 1 ed. São Paulo: Trevisan Editora, 2017, p. 31.

¹⁴⁴ SARAIVA, Bruno Rabelo Coutinho. Programa de Compliance Jusaeronáutico: O novo instituto jurídico para inibir a violação às normas de direito aeronáutico aperfeiçoando a segurança da aviação. 1 ed. Rio de Janeiro: Editora CEEJ, 2020, 396-415.

¹⁴⁵ MENDES, Francisco Schertel; CARVALHO, Vinícius Marques de. *Compliance: concorrência e combate à corrupção*. 1 ed. São Paulo: Trevisan Editora, 2017, p. 12-13.

¹⁴⁶ VERÍSSIMO, Carla. *Compliance: incentivo à adoção de medidas anticorrupção*. 1 ed. São Paulo: Saraiva, 2017, p.155.

O *compliance* no Brasil, começou a ser implementado nas instituições financeiras, com a Resolução nº 2.554/98, do BACEN, mas foi com a Lei da Lavagem de Dinheiro, Lei nº 9.613/98, e com a Lei Anticorrupção, Lei nº 12.846/13, que “houve a previsão legal dos institutos de Programas de Compliance”¹⁴⁷, no País.

A Lei Anticorrupção, Lei nº 12.846/13, estabelece a responsabilidade objetiva nos âmbitos administrativo e civil, para as pessoas jurídicas, seus dirigentes ou administradores, pela prática de atos lesivos contra a administração pública, e a lei prevê ainda que, “na aplicação de sanções”, “serão levados em consideração, dentre outros aspectos, a gravidade da infração”, “a cooperação da pessoa jurídica” e a existência de programas de *compliance*, com aplicação efetiva de códigos de ética e de conduta empresariais.

Assim, para Denise Belisário, Márcia Muniz e Roberta Codignoto, o “*termo compliance*”, ficou conhecido no setor empresarial no Brasil, em razão do caso de corrupção de repercussão nacional, a chamada “*Operação Lava Jato*”, e da Lei nº 12.846/13, que modificou a visão da governança corporativa das empresas, para o âmbito da implantação de programas de integridade voltados a valores éticos, com compromissos sustentáveis e sociais, para a prevenção de “riscos relacionados à corrupção, fraude e suborno”¹⁴⁸.

Destaca-se que como a Agência Nacional de Aviação Civil, está submetida à Lei Geral das Agências Reguladoras, e no art. 3º § 3º, dispõe que as agências reguladoras, devem adotar práticas de gestão de riscos e de controle interno, bem como elaborar e divulgar programas de integridade, a ANAC, instituiu o “Plano de Integridade”, disciplinado pelo “Regimento Interno n 381 de 14 de junho de 2016”, que dentre suas principais competências estão a fiscalização dos serviços aéreos e a repressão às infrações aos direitos dos usuários¹⁴⁹.

Além disso, o “Plano de Integridade” da Anac, tem o objetivo de “promover a cultura ética, integridade, transparência e necessidade de prestação de contas”, como

¹⁴⁷ SARAIVA, Bruno Rabelo Coutinho. Programa de Compliance Jusaeronáutico: *O novo instituto jurídico para inibir a violação às normas de direito aeronáutico aperfeiçoando a segurança da aviação*. 1 ed. Rio de Janeiro: Editora CEEJ, 2020, p. 453.

¹⁴⁸ Significado do termo *compliance* para as autoras, Denise M. I. Belisário, Márcia Muniz e Roberta Codignoto. CARVALHO, André Castro *et. al.* (Coord.). *Manual de Compliance*, 3 ed. Rio de Janeiro: Forense, 2021, p. 85.

¹⁴⁹ ANAC. Agência Nacional de Aviação Civil. *Plano de Integridade 2023-2024*. Disponível em: https://www.gov.br/anac/pt-br/aceso-a-informacao/acoes-e-programas/arquivos/PlanodeIntegridade20232024_v3.pdf. Acesso em: 08.03.2025.

medida para o fortalecimento de condutas éticas dos agentes públicos, para preservar a imagem reputacional da Agência e garantir a segurança da aviação civil, bem como desenvolver uma “regulação efetiva” de cooperação entre as empresas reguladas, para fomentar a “inovação e competitividade” no setor aéreo¹⁵⁰.

Vale ressaltar ainda que a ANAC está submetida ao Decreto nº 9.203/17, que “dispõe sobre a política de governança da administração pública federal, direta, autárquica e funcional”, e estabelece no art. 3º, os princípios da governança pública, que são a capacidade de resposta, a integridade, a confiabilidade, a melhoria regulatória, a prestação de contas e responsabilidade, e a transparência.

Com efeito a Agência Nacional de Aviação Civil, adotou como modelo de atuação à fiscalização aos agentes regulados, a regulação responsiva, que se caracteriza por substituir uma ação punitiva por medidas alternativas de prevenção e orientação, em conformidade com as “estruturas” do mercado econômico, com a finalidade de melhorar a execução dos serviços aéreos, mas os casos de abuso do poder econômico e infrações contra a ordem econômica, serão punidos e encaminhados ao Conselho Administrativo de Defesa Econômica, o CADE¹⁵¹.

Especialmente, sobre a efetivação das normas de proteção dos consumidores e os sistemas de controle internos das empresas, a implantação do *compliance* contribui para a prevenção de riscos e irregularidades, uma vez que são normas de condutas éticas, que possuem “caráter complementar ao caráter coercitivo das normas jurídicas”, têm objetivo de prevenir ilicitudes, como ensina Bruno Miragem¹⁵².

Portanto, no guia de diligência da OCDE, sobre as condutas empresariais responsáveis e os interesses dos consumidores, há exemplos de impactos adversos que não deverão ser seguidos pelas empresas, como a comercialização de serviços que não cumpram os padrões “exigíveis para a saúde e segurança” dos consumidores, a falta de informações em relação aos tipos de serviços ofertados e

¹⁵⁰ ANAC. Agência Nacional de Aviação Civil. *Plano de Integridade 2023-2024*. Disponível em: https://www.gov.br/anac/pt-br/aceso-a-informacao/acoes-e-programas/arquivos/PlanodelIntegridade20232024_v3.pdf. Acesso em: 08.03.2025.

¹⁵¹ BRASIL. Escola Nacional de Defesa do Consumidor. ENDC. *A Regulação Econômica dos Serviços de Transporte Aéreo no Brasil. Relações de consumo no transporte aéreo. Regulação responsiva*, vol. 1.5, 2024, p. 5-6. Disponível em: <https://www.gov.br/mj/pt-br/assuntos/seus-direitos/consumidor/escola-nacional-endc/cursos-endc/curso-relacoes-de-consumo-no-transporte-aereo>. Acesso em: 08.03.2025.

¹⁵² MIRAGEM, Bruno. “O *compliance* e o direito do consumidor: aspectos conceituais”. In: *Compliance e as relações de consumo*. MIRAGEM, Bruno; DENSA, Roberta (Coord.). São Paulo: Editora Foco, 2022, p.03-15.

seus respectivos preços, e a “omissão de informações”, ou quaisquer outras práticas que sejam enganosas, abusivas, e que violem os direitos dos consumidores¹⁵³.

A Política Nacional de Aviação Civil (PNAC), Decreto nº 6.780/09, traz entre seus fundamentos os dispositivos da Constituição Federal de 1988, em relação ao Sistema Nacional de Aviação Civil, art. 21, inc. XXI, e os mecanismos do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, art. 5º, inc. XXXII, art. 170, inc. V, art. 24, incisos V e VIII, e o art. 48 do ADCT, bem como os mecanismos de proteção dos consumidores, relacionados à Política Nacional das Relações de Consumo, art. 4º, inc. V, do Código de Defesa do Consumidor¹⁵⁴, tem o escopo de harmonizar as relações de consumo, garantir a saúde, a segurança e a dignidade dos usuários dos serviços aéreos.

Por fim, o Código de Defesa do Consumidor, instituiu mecanismos de defesa dos consumidores para proteção de sua vida, saúde e segurança, e o direito a informações de todos os aspectos sobre os produtos e serviços comercializados pelas empresas, viabilizando a prevenção e reparação de danos, individuais, coletivos e difusos, portanto, suas normas principiológicas, são primordiais para as relações de consumo e a implantação do *compliance* empresarial¹⁵⁵.

2.2 O *compliance* concorrencial e a proteção dos consumidores

As transformações decorrentes do livre mercado no Brasil, resultaram na criação de legislações relacionadas à economia, como o Código de Defesa do Consumidor e a Lei de Defesa da Concorrência, que têm o objetivo de proteger os interesses dos consumidores e assegurar a livre concorrência, conforme os ensinamentos de Ricardo Sayeg e Wagner Balera¹⁵⁶.

¹⁵³OCDE (2018). *Guia da OCDE de devida Diligência para uma conduta empresarial responsável*. Disponível em: <https://mneguidelines.oecd.org/guia-da-ocde-de-devida-diligencia-para-uma-conduta-empresarial-responsavel-2.pdf>. Acesso em 11.03.2025.

¹⁵⁴ SODRÉ, Marcelo Gomes. *Formação do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor*. Antônio Herman V. Benjamin e Cláudia Lima Marques (Coord.). São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2007. p. 160-161-162.

¹⁵⁵ DANTAS, Cecília; DENSA, Roberta. “Notas do *compliance*, no âmbito das relações de consumo”. MIRAGEM, Bruno; DENSA, Roberta (Coord.). In: *Compliance e relações de consumo*. São Paulo: Editora Foco, 2022, p. 44.

¹⁵⁶SAYEG, Ricardo; BALERA, Wagner. *Fator CapH capitalismo humanista a dimensão econômica dos direitos humanos*. São Paulo. Editora Max Limonad, 2019, p. 124.

Podemos acrescentar que a Política Nacional das Relações de Consumo, instituída no Código de Defesa do Consumidor, art. 4º, inc. VI, tem a finalidade de atender às necessidades dos consumidores, o respeito a sua dignidade, saúde e segurança, e à proteção de seus interesses econômicos, e deverá coibir e reprimir todos os abusos praticados no mercado de consumo, inclusive a concorrência desleal, para garantir a harmonização das relações de consumo.

Nesse contexto, para Luciana Yeung, a implantação da Lei Antitruste, Lei nº 12.529/11, fortaleceu a prevenção e a repressão às infrações contra a ordem econômica, pois instituiu o Sistema Brasileiro de Defesa da Concorrência, constituído pelo Conselho Administrativo de Defesa Econômica, a Secretaria da Produtividade e Advocacia da Concorrência, e a Secretaria Nacional de Defesa do Consumidor, para maior segurança jurídica no mercado econômico¹⁵⁷.

Nesse sentido, o *compliance* concorrencial, “também denominado programa de prevenção de infrações à ordem econômica, programa de *compliance* antitruste ou, ainda, programa de integridade ou conformidade concorrencial”, é primordial às empresas, pois asseguram que suas negociações no mercado econômico, estejam em consonância com o Texto Constitucional, e com a Lei de Defesa da Concorrência, na visão de Vicente Bagnoli¹⁵⁸.

É importante destacar que para Angelo Prata de Carvalho¹⁵⁹, os programas de *compliance* concorrenciais, podem ser definidos como “conjuntos de estratégias destinados a orientar pessoas jurídicas – e as pessoas físicas a ela vinculadas – a prevenir e coibir práticas contrárias à livre concorrência”, com a finalidade de construção de uma cultura empresarial voltada para o bem-estar da “sociedade em geral”, e que não sejam “programas meramente cosméticos”.

O Conselho Administrativo de Defesa Econômica¹⁶⁰, traz a definição de *compliance* em sentido amplo, que pode ser considerado como o conjunto de “medidas concretas”, para garantir a proteção empresarial e o respeito à livre concorrência no mercado econômico, e devem ser incorporados “por especialistas no

¹⁵⁷ YEUNG, Luciana. “Análise econômica do direito antitruste”. In. *Direito concorrencial: avanços e perspectivas*. RODAS, João Grandino (Coord.). Livro 1. Curitiba: Editora Prismas, 2018, p. 218.

¹⁵⁸ BAGNOLI, Vicente. *Compliance concorrencial*. 1 ed. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2021, p. III.

¹⁵⁹ FRAZÃO, Ana; CARVALHO, Angelo Prata de. *Compliance no direito empresarial*. CARVALHOSA, Modesto; KUYVEN, Fernando. (Coord.). 1 ed. vol. 4. São Paulo: Editora dos Tribunais, 2021, p. RB-18.1.

¹⁶⁰ BRASIL. Conselho Administrativo de Defesa Econômica. CADE. *Guia: Programas de Compliance. Orientações sobre estruturação e benefícios da adoção dos programas de compliance concorrencial*. 2016, p. 9-15. Disponível em: <https://cdn.cade.gov.br/Portal/centrais-de-conteudo/publicacoes/guias-do-cade/guia-compliance-versao-oficial.pdf>. Acesso em: 05.04.2025.

tema”, e implicam na “estruturação de programas robustos”, com “gastos elevados”, em razão disso, muitas vezes são considerados “de fachada”, pois sua “mera adoção formal”, não quer dizer que a empresa esteja preocupada com questões anticoncorrenciais.

De todo o modo, para Mario Shapiro¹⁶¹, o *compliance* concorrencial não deve ser “entendido como um mecanismo de blindagem corporativa”, ou de uma “camuflagem regulatória”, deve ser instituído de forma “cooperativa” para proteger as empresas de condutas ilícitas, e possuir uma governança corporativa comprometida com o bem-estar dos consumidores, para a promoção de condutas concorrenciais éticas em conformidade com a legislação antitruste brasileira.

Assim, a edição da Lei Antitruste, contribuiu para a vialização da atuação preventiva das autoridades, ao instituir o “regime de análise prévia de fusões e aquisições” empresariais, favorecendo a concorrência entre as empresas, entretanto, as empresas também devem valer-se dos programas de *compliance* concorrencial, como medidas de prevenção e de proteção empresariais, contra condutas anticompetitivas e violações de direitos dos consumidores, como ensina Gilvandro de Araújo¹⁶².

Nesse contexto, a Lei nº 12.529/11, no art. 88, § 3º, instituiu que os atos de concentração em qualquer setor econômico, em que pelo menos um dos grupos envolvidos na operação tenha registrado faturamento bruto anual, ou volume de negócios total no Brasil, equivalente ou superior a R\$ 750 milhões, e pelo menos outro grupo envolvido na operação tenha registrado, faturamento bruto anual, ou volume de negócios, no ano anterior à operação, equivalente ou superior a 75 milhões, não poderão ser consumados, antes da apreciação e decisão final do CADE.

Diante do programa de *compliance* concorrencial e a discussão sobre a fiscalização do CADE, podemos exemplificar o caso do acordo de cooperação (*codeshare*) entre as empresas aéreas Azul S.A. e Gol Linhas Aéreas S.A., com a proposta de mais opções de serviços aos consumidores, que não foi comunicado ao CADE antes de sua consumação, por essa razão, foi instaurado procedimento de

¹⁶¹ SHAPIRO, Mario G.; MARINHO, Sarah Morgana Matos. *Compliance concorrencial: cooperação regulatória na defesa da concorrência*. São Paulo: Almedina, 2019, p. 29-30.

¹⁶² ARAÚJO, Gilvandro Vasconcelos Coelho de; CAVALCANTI, Maria Piccoli Lins. *Compliance e concorrência*. RODAS, João Grandino; CARVALHO, Vinícius Marques (Coord.). 3 ed. vol. 4. São Paulo: Editora dos Tribunais, 2017, p. 98.

apuração, com o objetivo de analisar a concentração do poder econômico das empresas aéreas, pela Superintendência-Geral do CADE¹⁶³.

Além disso, ao final das investigações, a Superintendência-Geral decidiu arquivar o Procedimento de Apuração do Ato de Concentração (APAC), com a fundamentação de que o acordo é válido¹⁶⁴, pois atendeu os requisitos da Resolução nº 17/16 do CADE, configurando como contrato associativo de notificação obrigatória¹⁶⁵. Portanto, para o CADE, as empresas aéreas não praticaram ilícitos contra a ordem econômica, e com base nesse caso, podemos constatar que muitas vezes a orientação de assumir o risco, é muito mais lucrativa para as empresas.

Por fim, a Lei Antitruste, no art. 45, inc. II, dispõe que na aplicação de penas estabelecidas na Lei de Defesa da Concorrência, será considerada a boa-fé do infrator, em outras palavras, a lei estabelece que a implantação de programas de *compliance* pelas empresas, é um atenuante para “os efeitos negativos da prática anticoncorrencial”, como escreve Vicente Bagnoli¹⁶⁶.

2.3 Os códigos de ética das companhias aéreas

No âmbito dos contratos de transporte aéreos, para Marco Fábio Morcello¹⁶⁷, a ética deverá prevalecer entre os contratantes em todas as fases contratuais, pois está atrelada à confiança e à boa-fé objetiva, que são institutos de conexão contratuais com “fundamento ético-social de todo ordenamento jurídico” brasileiro, e deverão conter deveres de “proteção, assistência, colaboração e informação” aos passageiros,

¹⁶³ BRASIL. Conselho Administrativo de Defesa da Econômica. CADE. *Acordo entre a Azul e a Gol. Processo nº 08700.003565/2024-49*. SEI nº 1391525 de 24/05/2024. Disponível em: https://cdn.cade.gov.br/Portal/centrais-de-conteudo/publicacoes/normas-e-legislacao/resolucoes/Resolu%C3%A7%C3%A3o%20n%C2%BA%2017_18-10-2016.pdf. Acesso em: 05.04.2025.

¹⁶⁴ BRASIL. Conselho Administrativo de Defesa Econômica. CADE. *Processo Administrativo de Apuração de Ato de Concentração entre Azul Linhas Aéreas Brasileiras S.A. e Gol Linhas Aéreas S.A.* Processo nº 08700.003565/2024/49 de 28/03/2025. Disponível em: https://sei.cade.gov.br/sei/modulos/pesquisa/md_pesq_documento_consulta_externa.php?HJ7F4wnlPj2Y8B7Bj80h1lskj7ohC8yMfhLoDBLddY0-aSbYbbdkDAjoqVnB1F25ERMclIDV-c1dkb8ck_OKo3uRdvee_BuNWt_0_D-rXFLdEQaOBewpvXFj9TgIFDd. Acesso em: 05.04.2025.

¹⁶⁵ BRASIL. Conselho Administrativo de Defesa da Econômica. CADE. *Resolução nº 17, de 18 de outubro de 2016*. Disponível em: https://cdn.cade.gov.br/Portal/centrais-de-conteudo/publicacoes/normas-e-legislacao/resolucoes/Resolu%C3%A7%C3%A3o%20n%C2%BA%2017_18-10-2016.pdf. Acesso em: 05.04.2025.

¹⁶⁶ BAGNOLI, Vicente. *Compliance concorrencial*. 1 ed. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2021, p. RB-3.1.

¹⁶⁷ MORSELLO, Marco Fábio. *Contratos de transporte: os novos paradigmas do caso fortuito e força maior*. 1 ed. São Paulo. Thomson Reuters Brasil, 2021, p. RB-6.1.

“mesmo diante da inegibilidade e da impossibilidade superveniente da prestação de deslocamento”.

Nesse contexto, a Associação Brasileira das Empresas Aéreas, ABEAR, apresenta em seu Código de Ética e Conduta, e no escopo de seu Comitê de *Compliance*, uma série de princípios éticos e normas de conduta que deverão “nortear as atividades das empresas aéreas subscritas e aos empregados e colaboradores da ABEAR”, para garantir uma boa imagem reputacional das empresas associadas e promover a concorrência no mercado econômico.

Cumprir notar a existência de outro Código de Ética que foi elaborado por uma Comissão de representantes das principais empresas aéreas brasileiras e o Sindicato Nacional das Empresas Aeroviárias, SNEA, estabelecendo entre seus princípios, os deveres da prestação de serviços adequados, o respeito à dignidade da pessoa humana e aos direitos dos consumidores, bem como a transparência nos procedimentos dos serviços de transporte aéreo regular de passageiros¹⁶⁸.

Dessa maneira, para Edmo Colnaghi,¹⁶⁹ há também os Códigos de Conduta empresariais internos, caracterizados por normas fundamentais de boas práticas de “um programa de *compliance* e integridade”, são um conjunto de valores e princípios direcionados para a responsabilidade social da empresa e a “valorização no atendimento aos consumidores”, por seus colaboradores, possuem o “compromisso com a qualidade de seus produtos e serviços”.

Importante ressaltar que as empresas aéreas têm seus próprios Códigos de Ética e de Condutas, como por exemplo a LATAM Airlines Brasil, que faz questão de dizer que se importa com o bem-estar de todos os passageiros, principalmente aqueles que possuem necessidades especiais, adotou o *slogan*, “Dando asas à inclusão”, garantindo segurança e conforto em suas viagens¹⁷⁰, enfatizando que estão em conformidade com a Resolução nº 280/13 da ANAC, que dispõe sobre a acessibilidade de passageiros com necessidade de assistência especial¹⁷¹.

¹⁶⁸ SNEA. Sindicato Nacional das Empresas Aeroviárias. *Código de Ética*. Disponível em: <https://snea.com.br/codigo-de-etica/>. Acesso em: 10.09.2025.

¹⁶⁹ NEVES. Edmo Colnaghi. *Compliance empresarial: o tom da liderança: estrutura e benefícios do programa*. 1 ed. São Paulo: Trevisan, 2028, p. 37-38.

¹⁷⁰ LATAM AIRLINES BRASIL. *Dando asas a inclusão*. Disponível em: <https://www.latamairlines.com/br/pt/experiencia>. Acesso em: 05.04.2025.

¹⁷¹ ANAC. Agência Nacional de Aviação Civil. *Resolução nº 280/2013*. Disponível em: <https://www.anac.gov.br/assuntos/legislacao/legislacao-1/resolucoes/resolucoes-2013/resolucao-no-280-de-11-07-2013>. Acesso em: 05.04.2025.

Nesse sentido, a Azul Linhas Aéreas S.A.¹⁷² em seu Código de Ética, diz que prezam pela qualidade da política de tratamento de dados dos passageiros, seus principais lemas são o compromisso com a segurança de suas atividades, pautadas na boa-fé, na transparência, na prevenção, na não discriminação e na adequação de seus serviços, para o bem-estar dos consumidores.

No que diz respeito ao Código de Ética da Gol Linhas Aéreas S.A.¹⁷³, analisamos que sua maior preocupação é o compromisso com a ética e com regras de conduta anticorrupção para seus colaboradores, pois repudia qualquer espécie de corrupção, seu lema é a transparência em todos os seus relacionamentos e atividades, possui em sua Política de Privacidade a manutenção da segurança dos dados pessoais dos consumidores.

No caso da ABAETÉ Linhas Aéreas, que é uma empresa regional com sede em Salvador, verificamos que o seu Código de Ética tem como valores principais, a segurança, a honestidade, a empatia e o respeito por seus usuários, possuem colaboradores treinados para a preservação da “integridade física” de todos os passageiros durante os voos¹⁷⁴.

Não obstante, a AVION EXPRESS BRASIL LTDA¹⁷⁵, que entrou em operação no mercado econômico brasileiro recentemente, foi criada para “otimizar” as necessidades das companhias aéreas, tem o “objetivo coletivo” de integração com seus fornecedores, consumidores e colaboradores, prioriza o desenvolvimento tecnológico e a “sustentabilidade social”.

Com efeito, para o Instituto de Pesquisas e Estudos da Sociedade e Consumo, IPS, mesmo se houvesse à fusão entre as empresas aéreas Gol Linhas Aéreas S.A. e Azul Linhas Aéreas S.A., e acontecesse uma redução da concorrência, isso não seria pressuposto para a redução do preço das passagens aéreas, e nem para a boa

¹⁷² VOE AZUL. Azul – Linhas Aéreas Brasileiras. Disponível em: https://www.voeazul.com.br/br/pt/home?utm_source=google&utm_medium=cpc&utm_campaign=wt_v_a_google_search_if_marca_pass&s_kwid=buscapaga_va_google_search_if_marca_pass_marca_cp_c_rspnsv_hp_texto-v2&gad_source=1&gclid=CjwKCAiA-vOsBhAAEiwAIWR0TSWYpLeC0-WFN1nb0XQRVqJTDpHshNa40-4CDarIlspdUh47I7NByhoCFWgQAvD_BwE. Acesso em: 09.01.2024.

¹⁷³ VOEGOL. Passagens Aéreas – Contrastes do Brasil I Gol Linhas Aéreas. Disponível em: https://www.voegol.com.br/ofertas/passagens-aereas-mes?gad_source=1&gclid=CjwKCAiA-vOsBhAAEiwAIWR0TfsNIZXcyNGybl0BZSkIMYp0ErQ4Um6BUtFNybx01KwRqQoo_8tDVhoCp2EQAvD_BwE&gclidsrc=aw.ds. Acesso em: 09.01.2024.

¹⁷⁴ ABAETÉ LINHAS AÉREAS. *Quem somos*. Disponível em: <https://www.voeabaete.com.br/quem-somos/>. Acesso em: 05.01.2025.

¹⁷⁵ AVION EXPRESS LTDA. *Serviços*. Disponível em: <https://avionexpress.aero/services/>. Acesso em: 05.04.2025.

qualidade na prestação de serviços, que aliás só pioraram ao longo do tempo¹⁷⁶, apesar da instituição de seus Códigos de Ética e de Condutas Empresariais.

Importante enfatizar que para Nalini¹⁷⁷, “a comunicação é a chave do sucesso de um código de ética”, eles devem ser atualizados e revisados conforme as transformações da sociedade, mas é necessária a verticalização empresarial e a “participação ativa de seus representantes”, para que eles produzam realmente efeitos legítimos para a coletividade.

Por fim, os usuários do transporte aéreo não estão completamente satisfeitos com o serviço de atendimento das companhias aéreas brasileiras, pois de acordo com o índice de avaliação de satisfação dos passageiros da plataforma Consumidor.gov.br, que vai de 1 (um) a 5 (cinco), é de 3,9 para a Azul Linhas Aéreas S.A., 3,5 para a Gol Linhas Aéreas S.A., e 3,2 para a Latam Airlines Brasil¹⁷⁸, demonstrando que há falhas no *compliance* relacionado às relações de consumo das empresas aéreas.

:

2.4 O serviço de atendimento ao usuário do transporte aéreo

As regras de atendimento ao cliente, para Fabíola Meira de Almeida Breseghello¹⁷⁹, são fundamentais para que as empresas tenham resultados positivos em sua governança corporativa, funcionam como porta-vozes das empresas, podem ser utilizadas por “*internos ou terceirizados*” e por seus colaboradores, que devem receber treinamento sobre suas disposições e os direitos dos consumidores.

De certo, para Fábio Lopes Soares¹⁸⁰, os padrões éticos dos canais de relacionamento com os clientes devem ser pautados, sobretudo, nas políticas de integridade empresariais para a melhoria contínua da qualidade de convivência em prol da coletividade, “gerando uma legítima cultura *consumer compliance*”,

¹⁷⁶ IPS. Instituto de Pesquisas e Estudos da Sociedade e Consumo. *Fusão entre a Gol e a Azul*. Disponível em: <https://ipsconsumo.com.br/2025/04/22/o-globo-fusao-gol-azul-como-ficara-a-situacao-do-consumidor-nesse-debate-juliana-pereira-analisa-cenario-confira-o-artigo/>. Acesso em: 10.09.2025.

¹⁷⁷ NALINI, José Renato. *Ética geral e profissional*. 11 ed. rev. atual. ampl. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2014, p. 404-405-406.

¹⁷⁸ BRASIL. Consumidor.gov.br. *Total de reclamações finalizadas*. Disponível em: <https://app.powerbi.com/view?>. Acesso em 25.10.2025.

¹⁷⁹ CARVALHO, André Castro *et. al.* (Coord.). *Manual de Compliance*, 3 ed. Rio de Janeiro: Forense, 2021, p. 486.

¹⁸⁰ SOARES, Fábio Lopes. “*Compliance e Ouvidoria a Importância da Governança do Relacionamento com o Consumidor*”. In: *Compliance e as relações de consumo*. MIRAGEM, Bruno. DENSA, Roberta. (Coord.). 1ed. São Paulo: Foco, 2022, p. 242.

fortalecendo a comunicação dos agentes econômicos com os consumidores.

O avanço de novas tecnologias e a utilização da Inteligência Artificial, “exigem uma abordagem inovadora e multidisciplinar” de aplicação do Código de Defesa do Consumidor, para a “promoção de práticas éticas e responsáveis” pelas empresas, e uma “construção de um sistema de consumo mais equilibrado”¹⁸¹, que facilitem o diálogo entre os consumidores e os agentes econômicos regulados.

Nesse contexto, o Relatório da Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor, ProconSP, do ano de 2023, sobre Inteligência Artificial no Atendimento ao Consumidor, demonstrou que apesar dos avanços das novas tecnologias, automatizadas, robotizadas, acopladas aos serviços de atendimento ao cliente, elas não estão satisfazendo às necessidades dos consumidores, pois 61,65% dos entrevistados relataram insatisfação nos atendimentos por IA, uma vez que na maioria dos casos, 60,40%, dos consumidores precisaram recorrer ao atendimento humano para solucionar seus problemas, e 65,90%, não obtiveram êxito em suas demandas¹⁸².

O Instituto de Defesa dos Consumidores, Idec, no ano de 2021, já relatava a insatisfação dos consumidores em relação aos canais de atendimento ao cliente empresariais, pois 67% declararam que tiveram seus direitos desrespeitados pelos fornecedores, e dentre os principais motivos estavam a falta de informações adequadas, 70%, o excesso de burocracia para fazer reclamações, 60%, e a falta de confiança nos serviços de atendimento ao cliente existentes, 95%¹⁸³.

Nota-se que o Decreto nº 11.034/22, do Serviço de Atendimento ao Cliente, SAC, revogou integralmente o Decreto nº 6.523/08, e tem a finalidade de regulamentar o Código de Defesa do Consumidor, estabelecendo novas regras para o atendimento ao cliente, com o objetivo de garantir maior transparência, eficiência, e qualidade nas

¹⁸¹ Citando Luciana Bertachini e Jesualdo de Almeida Junior. BERTACHINI, Luciana; ALMEIDA JUNIOR, Jesualdo de. “A ética como proteção dos Direitos do Consumidor e o Papel Estratégico das Ouvidorias Brasileiras”. In: Debatendo o direito do consumidor. VANZOLINI, Patrícia; SICA, Leonardo; GONÇALVES Ellen Cristina *et. al.* (Coord.). 1 ed. São Paulo: Tirant lo Blanch, 2024, p. 180-181-182.

¹⁸² PROCON. Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor. *Relatório Técnico da Pesquisa Comportamental: “Inteligência Artificial no Atendimento ao Consumidor, 2023”*. Disponível em: https://www.procon.sp.gov.br/wp-content/uploads/2023/10/RELAT_PESQ_COMP_IA_2023.pdf. Acesso em: 10.09.2025.

¹⁸³ Relatório preparado pela MultiFocus para o Idec, ano 2021. IDEC. Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor. *Conhecimento e valorização dos direitos do consumidor*. Disponível em: https://idec.org.br/pdf/idec_pesquisa-consumidor-2021.pdf. Acesso em: 17.09.2025.

informações transmitidas aos consumidores pelos fornecedores, na era digital¹⁸⁴.

De acordo com o Decreto do SAC, art. 2º, considera-se Serviço de Atendimento ao Cliente, o serviço realizado por multicanais integrados dos fornecedores de serviços regulados, como telefone, sites, aplicativos, *chat* ou comunicação instantânea, entre outros, com o objetivo de tratar às demandas dos consumidores, disponibilizando canais de atendimento para prestação de informações, esclarecimento de dúvidas, reclamações, contestação, suspensão ou cancelamento de contratos ou serviços.

Assim, o Decreto nº 11.034/22, no art. 4º § 1º e § 2º, dispõe que o atendimento ao consumidor deverá ser disponibilizado, ininterruptamente, durante vinte e quatro horas por dia, sete dias da semana, e deverá ser garantido por meio, de no mínimo, um dos canais de atendimento integrados. Contudo, o atendimento telefônico é obrigatório, o Decreto, no art. 5, inc. I, dispõe que as agências reguladoras deverão obedecer às condições mínimas de horário desse tipo de atendimento, não inferior a oito horas diárias, com disponibilização de atendimento humano.

Não obstante, o atendimento ao cliente das empresas brasileiras, oscila entre os avanços tecnológicos e problemas estruturais, precisam de uma equipe de profissionais qualificados, tanto para resolver dificuldades sistêmicas, como para atender os consumidores de forma humanizada, e não por meio de respostas padronizadas¹⁸⁵.

Na visão de Leonardo Bessa, o Decreto nº 11.034/22, beneficiou “unicamente aos serviços regulados pelo poder público federal” como os serviços de telefonia, planos de saúde, aviação civil, entre outros¹⁸⁶. Nessa linha, para Maria Stella Gregori e Mariângela Sarrubo Fragata, o Decreto do SAC “é um retrocesso”, pois “privilegia o interesse do mercado regulado em detrimento do consumidor”, que ao invés de criar mecanismos de atendimento que permitam a “harmonização das relações de consumo art. 4º, inciso III do CDC”, frustrou as expectativas na evolução da proteção

¹⁸⁴ SILVA, Joseane Suzart Lopes da. *O Decreto Federal 11.034/2022 e as atuais regras sobre o serviço de atendimento ao consumidor: Os retrocessos que aviltam o direito à informação e os vetores principiológicos da intervenção estatal e da transparência*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2023, p. 02-03.

¹⁸⁵ ANUNCIAÇÃO, Heverton. “*Tecnologia não é só equipamentos*”. In: Atendimento ao cliente que revolucionaram o campo da experiência do cliente. ANUNCIAÇÃO, Heverton. (Coord.). Rio de Janeiro: Alta Boas, 2021, p. 60-61-62.

¹⁸⁶ Citando Leonardo Bessa. BESSA, Leonardo Roscoe. *Código de Defesa do Consumidor Comentado*. 3 ed. São Paulo: Thomson Reuters, 2025, p. RL-1.11.

dos consumidores¹⁸⁷.

Portanto, não é à toa que o Decreto do SAC, foi acolhido pela Agência Nacional de Aviação Civil, sem objeções, pois entendeu-se que nele já estavam contidas normas importantes de atendimento ao cliente, não havendo necessidade da transcrição de outro regramento¹⁸⁸, lembrando que também são aplicáveis em relação às especificidades do setor de atendimento dos serviços de transporte aéreo doméstico, a Resolução nº 400 da ANAC.

Importante ressaltar que as empresas aéreas, além das normas de regulamentação do Decreto do SAC e da Resolução nº 400 da ANAC, têm o dever de informar aos passageiros de forma clara e precisa, quanto aos serviços ofertados no mercado de consumo, conforme o princípio da informação, art. 6º, inc. III, e o princípio da transparência, art. 4º, *caput*, ambos fundamentados no Código de Defesa do Consumidor.

Nessa linha, para Maria Luiza Targa¹⁸⁹, nas situações em que há falhas no dever de informação, além do art. 6º, inc. III do CDC, aplicam-se também as disposições do art. 46 do CDC, que desobriga o consumidor ao cumprimento do contrato, se este não obtiver informações prévias de seu conteúdo de forma clara e objetiva, e da Resolução nº 400 da ANAC, que especifica os deveres de informação do transportador.

Fato é que a Resolução nº 400 da ANAC, no art. 35, dispõe que as empresas aéreas deverão disponibilizar pelo menos um canal de atendimento eletrônico, para o recebimento de reclamações, informações sobre alterações contratuais, rescisão e reembolso, sejam por meio de aplicativos, sites, *links* de acesso, entre outros.

Dessa forma, a Resolução nº 400 da ANAC, no art. 37, dispõe sobre a obrigação do atendimento presencial nos aeroportos durante o *check-in* dos passageiros, estabelecendo que deverão funcionar no mínimo, duas horas antes e

¹⁸⁷ GREGORI, Maria Stella; FRAGRATA, Mariângela Sarrubo. *O novo decreto de regulamentação dos SACs*. Revista Consultor Jurídico, Opinião, 10.04.2022. Disponível em: <https://www.conjur.com.br/2022-abr-10/gregori-fragata-decreto-regulamentacao-sacs/>. Acesso em: 15.09.2025.

¹⁸⁸ ENDC. Escola Nacional de Defesa do Consumidor. *Relações de Consumo no Transporte Aéreo. "Atendimento ao usuário do transporte aéreo"*. Disponível em: <https://www.gov.br/mj/pt-br/assuntos/seus-direitos/consumidor/escola-nacional-endc/cursos-endc/curso-relacoes-de-consumo-no-transporte-aereo>. Acesso em: 15.09.2025.

¹⁸⁹ TARGA, Maria Luiza Baillo. *A reparação integral do dano no transporte aéreo internacional de passageiros: diálogos entre o Código de Defesa do Consumidor e a Convenção de Montreal*. MARQUES, Cláudia Lima; BENJAMIN, Antônio Herman (Coord.). 1 ed. São Paulo: Thomson Reuters, 2025, p. RB-1.93.

duas horas depois das operações, para resolver as demandas dos usuários dos serviços aéreos, ou seja, para receber bagagens, checar documentações, emitir cartões de embarque e resolver possíveis intercorrências antes e durante os voos.

Destaca-se ainda que deverá ser imediato, o atendimento aos usuários para esclarecimentos de informações habituais, como por exemplo aquelas relacionadas aos horários de voos e decolagens, valores cobrados nos casos de remarcação ou reembolso. Já os canais de comunicação utilizados devem estar disponíveis no momento das requisições, porém, no caso de reclamações mais complexas, estas devem ser resolvidas no prazo máximo de dez dias, conforme o art. 38, da Resolução nº 400 da ANAC.

Importante lembrar que a Lei nº 13.460/17, juntamente com a Controladoria Geral da União, CGU, Portaria 581, instituíram o Sistema de Ouvidoria, para “dar voz ao consumidor” e garantir que “os cidadãos tenham um canal direto para apresentar suas demandas, reclamações e sugestões aos órgãos públicos”, proporcionando maior confiança e transparência nos serviços públicos prestados¹⁹⁰.

De acordo com a Agência Nacional de Aviação Civil, sua Ouvidoria funciona “como uma das instâncias de integridade da Agência”, facilitando o diálogo com os usuários dos serviços de transporte aéreo, possui a finalidade de processar as informações obtidas por meio de manifestações e reclamações dos usuários, inclusive as realizadas pelas plataformas dos canais do Consumidor.gov.br. e ANAC Passageiro, para promover medidas de defesa dos direitos dos consumidores e o aprimoramento dos serviços prestados pelas empresas aéreas¹⁹¹.

Portanto, na seara da prevenção, os pilares do *compliance* que constituem o programa de integridade nas relações de consumo, são o “comprometimento” da alta administração na análise de riscos eminentes, a implantação de sistemas de controle internos empresariais ininterruptos, “treinamento e comunicação” dos colaboradores, e a disponibilização de canais de denúncias¹⁹².

¹⁹⁰ JUNIOR, Jesualdo de. “A ética como proteção dos Direitos do Consumidor e o Papel Estratégico das Ouvidorias Brasileiras”. In: Debatendo o direito do consumidor. VANZOLINI, Patrícia; SICA, Leonardo; GONÇALVES Ellen Cristina *et. al.* (Coord.). 1 ed. São Paulo: Tirant lo Blanch, 2024, p. 180-190-191.

¹⁹¹ANAC. Agência Nacional de Aviação Civil. Sobre a Ouvidoria. Disponível em: https://www.gov.br/anac/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria/sobre-a-ouvidoria/sobre-a-ouvidoria-old. Acesso em: 20.04.2026.

¹⁹² Para as autoras, Cecília Dantas e Roberta Densa. DANTAS, Cecília; DENSA, Roberta. “Notas sobre compliance no âmbito das relações de consumo”. In: *Compliance e relações de consumo*. MIRAGEM,

Dessa forma, os programas de *compliance* empresariais devem ter em seu escopo canais de Serviços de Atendimento aos Clientes e Ouvidorias, que atendam às demandas dos consumidores com rapidez, pois funcionam como um termômetro para a imagem reputacional empresarial no mercado de consumo.

Por fim, diante de tais considerações, não há dúvidas que o *compliance* e as boas práticas de relacionamento com os clientes, pautadas na ética e nas legislações de proteção aos direitos do consumidor, têm o objetivo de harmonizar e equilibrar as relações de consumo, uma vez que são instrumentos importantes para a prevenção de *sanções administrativas* e ações judiciais¹⁹³.

Bruno; DENSA, Roberta. (Coord.). São Paulo: Editora Foco, 2022, p.38-39.

¹⁹³ Como ensinam Fabíola Meira de Almeida Breseghello e Evelyn Dalmolin. CANALLI, Evelyn Dalmolin; BRESEGHELLO, Fabíola Meira de Almeida. “*Principais pilares do programa de compliance no setor automotivo*”. In: *Compliance e relações de consumo*. MIRAGEM, Bruno; DENSA, Roberta. (Coord.). São Paulo: Editora Foco, 2022, p. 251-252.

3 OS SERVIÇOS AÉREOS E A RESPONSABILIDADE DO TRANSPORTADOR

Os serviços de transporte aéreo regular e não regular de passageiros são considerados atividades econômicas de interesse público, submetidas à regulação da Agência Nacional de Aviação Civil, na forma de legislações específicas, de acordo com os fundamentos do art. 174-A do Código Brasileiro de Aeronáutica, instituído pela Lei do Voo Simples, Lei nº 14.368/22.

Em linhas gerais, o estudo da evolução histórica da regulamentação do transporte aéreo no Brasil, possibilita uma análise mais minuciosa sobre questões referentes às normas que integram o contrato de transporte aéreo de passageiros e cargas, e disciplina à responsabilidade civil do transportador. Portanto, às principais legislações de direito aeronáutico que integram o sistema jurídico nacional a esse respeito, são o Código Brasileiro de Aeronáutica e a Resolução nº 400 da ANAC, conforme os ensinamentos de Maria Luiza Targa¹⁹⁴.

Dessa forma, o art. 222 do CBA, dispõe que os contratos de transporte aéreo são aqueles que vinculam as empresas a transportarem os passageiros, bagagens ou cargas, mediante pagamento. Em contrapartida, as empresas aéreas têm a obrigação de disponibilizar as passagens aos usuários com as respectivas indicações de destino das viagens, datas de emissão, nomes dos transportadores, entre outros, de acordo com as disposições do art. 227 do CBA.

Para Leonardo de Faria Beraldo¹⁹⁵, a obrigação principal das companhias aéreas é a de “transportar o passageiro, de um local para o outro, incólume, física e psicologicamente, na data e no horário contratado”, em outras palavras, é uma obrigação de resultado. Por outro lado, a “obrigação principal do consumidor é a de pagar o preço solicitado”, e “se apresentar no aeroporto dentro do horário devido”, portando os documentos válidos para sua identificação.

Destaca-se que tanto a responsabilidade contratual do transportador aéreo por danos aos passageiros, disciplinada no art. 256 do CBA, como a responsabilidade por danos decorridos durante a execução do contrato, art. 246 do

¹⁹⁴ TARGA, Maria Luiza Baillo. *A reparação integral do dano no transporte aéreo internacional de passageiros: diálogos entre o Código de Defesa do Consumidor e a Convenção de Montreal*. MARQUES, Cláudia Lima; BENJAMIN, Antônio Herman (Coord.). 1 ed. São Paulo: Thomson Reuters, 2025, p. RB-1.45.

¹⁹⁵ BERALDO, Leonardo de Faria. *Dano Moral no Transporte Aéreo de Pessoas*. 1 ed. São Paulo: Thomson Reuters, 2024, p. RB-2.3.

CBA, são limitadas e têm como justificativas as consequências que decorreriam de possíveis pagamentos de altas indenizações, nos casos de morte de todos os passageiros e tripulantes, bem como os prejuízos referentes à perda das aeronaves em decorrência de acidentes aéreos, o que acarretariam a ruína das empresas aéreas¹⁹⁶.

O Código de Defesa do Consumidor, para Sérgio Cavalieri Filho¹⁹⁷, “derrogou esses dispositivos que estabelecem responsabilidade limitada para as empresas de transporte aéreo”, portanto, elas estão sujeitas ao regime do CDC estabelecido no art. 3º § 2º, e art. 6º, inc. X, garantindo aos consumidores o direito básico da prestação de serviços públicos de forma adequada e eficiente.

Diante disso, o pagamento dos bilhetes aéreos pelos passageiros, implica na celebração do contrato com as companhias aéreas, estabelecendo uma relação de consumo, e por essa razão, elas têm a obrigação de garantir ao consumidor o direito à prestação dos serviços de forma segura, adequada e eficaz, conforme às disposições do art. 6º, inc. X do CDC. Portanto, às empresas aéreas respondem pela má prestação dos serviços, de acordo com o art. 20 do CDC¹⁹⁸.

Nesse contexto, o CDC, no art. 22, parágrafo único, instituiu a responsabilidade objetiva integral, para os casos em que os serviços públicos essenciais não sejam prestados adequadamente. Contudo, nas relações de consumo entre fornecedores e consumidores que representam pessoa jurídica, a indenização poderá ser limitada, em situações justificáveis, conforme parte final do art. 51 inc. I, do CDC.

Vale ressaltar ainda que o Código Civil de 2002, no art. 732, estabelece que quando o contrato de transporte constituir uma relação de consumo, aplicam-se as normas do Código de Defesa do Consumidor¹⁹⁹, em outras palavras, quando a

¹⁹⁶ CAVALIERI FILHO, Sérgio. *Programa de responsabilidade civil*. 16 ed. São Paulo: Atlas, 2023, p. 416.

¹⁹⁷ CAVALIERI FILHO, Sérgio. *Programa de responsabilidade civil*. 16 ed. São Paulo: Atlas, 2023, p. 416-417.

¹⁹⁸ PROCONPAULISTANO. *Cartilha do Transporte Aéreo: Direitos do Consumidor*. Disponível em: <https://prefeitura.sp.gov.br/documents/d/procon/cartilha-transporte-aereo-procon>. Acesso em: 08.10.2025.

¹⁹⁹ MORSELLO, Marco Fábio. *Contratos de transporte: os novos paradigmas do caso fortuito e força maior*. 1 ed. São Paulo. Thomson Reuters, 2021, p. RB-3.8

relação contratual for reputada ao consumo, o CDC deverá ser observado para tutelar os interesses dos consumidores²⁰⁰.

Nesses termos, é cabível a utilização do Código de Defesa do Consumidor aos contratos de serviços aéreos, pois os usuários dos serviços de transporte aéreos são consumidores, “uma vez que utilizam e adquirem serviços aéreos, mediante retribuição, como destinatários finais”²⁰¹.

Vale ressaltar que para Paulo Scartezzini, os consumidores são considerados também destinatários fáticos, pois utilizam os produtos ou serviços não apenas para satisfação de suas necessidades ou para sua família, mas também para satisfação “das necessidades da sua profissão e da sua empresa”, já que o CDC foi criado para toda a sociedade de consumo.

Outro ponto importante é que o CDC, no art. 17, define que todas as vítimas decorrentes de defeitos nos produtos ou serviços, são consideradas consumidores por equiparação, ou consumidores *bystander*²⁰², como por exemplo todas as pessoas que supostamente estavam passando na rua na hora da queda de uma aeronave, entende-se que elas também podem ser consideradas vítimas em relação ao contrato²⁰³.

Além disso, para Cláudia Lima Marques²⁰⁴, o Código Brasileiro de Aeronáutica limita a responsabilidade de indenizar das empresas de transporte aéreo, “a patamares considerados baixos”, já o sistema de proteção do Código de Defesa do Consumidor, “assegura uma indenização efetiva ao consumidor”, pelos danos sofridos em virtude de fato do serviço”, e como as normas do CDC são de ordem pública e têm função social, sua aplicação se sobrepõe à legislação aeronáutica.

²⁰⁰ TARGA, Maria Luiza Baillo. *A reparação integral do dano no transporte aéreo internacional de passageiros: diálogos entre o Código de Defesa do Consumidor e a Convenção de Montreal*. MARQUES, Cláudia Lima; BENJAMIN, Antônio Herman (Coord.). 1 ed. São Paulo: Thomson Reuters, 2025, RB-1.45.

²⁰¹ Citando Bráulio Chagas Pighini e Magno Federici Gomes. PIGHINI, Bráulio Chagas; GOMES, Magno Federici. *O preço como instituto jurídico de defesa do consumidor nos contratos sustentáveis de transporte aéreos*. Revista do Consumidor, 2016, p. 05.

²⁰² GUIMARÃES, Paulo Jorge Scartezzini. *Vícios do Produto e do Serviço por Qualidade e Insegurança: Cumprimento Imperfeito do Contrato*. 2 ed. rev. atual. e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2008, p. 77.

²⁰³ MARQUES, Cláudia Lima. *Contratos no Código de Defesa do Consumidor: o novo regime das relações contratuais*. 10 ed. rev. e atual. São Paulo: Thomson Reuters, 2025, p. RB-2.1.

²⁰⁴ MARQUES, Cláudia Lima. “A responsabilidade do transportador aéreo pelo fato do serviço e o Código de Defesa do Consumidor: Antinomia entre norma do CDC e leis especiais”. In: Revista da Faculdade de Direito da Universidade do Rio Grande do Sul. n. 9, p. 133, 1993. Disponível em: <https://seer.ufrgs.br/index.php/revfacdir/article/view/68819/38919>. Acesso em: 07.10.2025.

Destaca-se que a responsabilidade pelo fato do serviço, está fundamentada no art. 14 do CDC, estabelece que os fornecedores de serviços respondem de forma objetiva, ou seja, independentemente de culpa, aos danos causados aos consumidores, relacionados aos defeitos na prestação de serviços, bem como nos acidentes de consumo, gerando o dever de indenizar por danos materiais e morais²⁰⁵.

O ponto crucial é que na época da pandemia do Covid-19, foi editada a Lei nº 14.034/20, que alterou o CBA, incluindo o art. 251-A, estabelecendo que a indenização por dano extrapatrimonial em decorrência da falha na execução do contrato de transporte, fica condicionada à demonstração efetiva da ocorrência do prejuízo e de sua extensão pelo passageiro.

Assim, o intuito da criação das disposições do art. 251-A do CBA, “foi o de evitar interpretações no sentido de que tais danos poderiam ser presumidos ou “*in re ipsa*”, e de tentar mitigar a judicialização excessiva por parte dos passageiros. Além disso, não há qualquer menção ao limite indenizatório, ou seja, pressupõe que a reparação aos danos causados seja “equivalente à extensão do dano demonstrado pela parte lesada por qualquer falha na prestação do serviço aéreo”, diferente da responsabilidade civil atribuída aos danos materiais que é limitada²⁰⁶.

Não obstante, diante das antinomias entre o Código Brasileiro de Aeronáutica e o Código de Defesa do Consumidor, o STF irá julgar o Tema 1.417, que discute se nos casos de atrasos, cancelamentos ou alterações de voos, qual dessas leis deverá prevalecer, inclusive no que tange à excludente de responsabilidade das companhias aéreas em situações referentes a problemas climáticos ou operacionais, e se a decisão for desfavorável aos consumidores, poderá ocasionar uma redução significativa dos pagamentos de indenizações por danos morais aos passageiros²⁰⁷.

Para Maria Luiza Targa²⁰⁸, as normas cujos campos de aplicação “convergirem para uma mesma situação jurídica”, devem “coexistir e não se sobrepor

²⁰⁵ NUNES, Rizzatto. *Curso de direito do consumidor*. 16 ed. São Paulo: Saraiva, 2025, p. 304.

²⁰⁶ Citando Maria Luiza Targa. TARGA, Maria Luiza Baillo. *A reparação integral do dano no transporte aéreo internacional de passageiros: diálogos entre o Código de Defesa do Consumidor e a Convenção de Montreal*. MARQUES, Cláudia Lima; BENJAMIN, Antônio Herman (Coord.). 1 ed. São Paulo: Thomson Reuters, 2025, p. RB-1.42.

²⁰⁷ BRASIL. STF. Supremo Tribunal Federal. Recurso Extraordinário nº 1560244, Relatoria do Ministro Dias Toffoli. *Decisão pela existência de repercussão geral Tema 1.417 de 23/08/2025*. Disponível em: <https://portal.stf.jus.br/processos/detalhe.asp?incidente=7313323>. Acesso em: 21.10.2025.

²⁰⁸ TARGA, Maria Luiza Baillo. *A reparação integral do dano no transporte aéreo internacional de passageiros: diálogos entre o Código de Defesa do Consumidor e a Convenção de Montreal*.

umas sobre as outras”, de maneira que sejam interpretadas e aplicadas de forma “harmônica, coerente e coordenada”, tal qual o “método proposto pela Teoria do Diálogo da Fontes, desenvolvido pelos doutrinadores Erik Jayme e Cláudia Lima Marques”, que propõe o diálogo entre fontes do direito quando os campos de aplicação apresentarem antinomias em um mesmo sistema jurídico.

Afinal, o Código de Defesa do Consumidor é uma lei principiológica, “específica e exclusiva”, que estabeleceu a Política Nacional das Relações de Consumo, “consolidando em um só diploma legal todos os princípios pertinentes à matéria, em razão da competência que lhe foi atribuída pela própria Constituição Federal”, em razão disso, nenhuma outra lei pode “sobrepôr ou substituir” sua aplicação tratando-se de relações de consumo, mas pode “apenas coexistir naquilo que com ele não for compatível”, como enfatiza Sérgio Cavalieri Filho²⁰⁹.

3.1 A Resolução nº 400/2016 da ANAC e os direitos dos consumidores

A Resolução nº 400/16 da ANAC, foi criada para regular os serviços de transporte aéreo de passageiros, especialmente no que diz respeito aos direitos e deveres entre consumidores e companhias aéreas, tanto em voos domésticos, quanto em voos internacionais, referentes a todas as etapas da viagem, como na compra de bilhetes aéreos, *check-in*, embarque e desembarque, e na resolução de eventuais problemas, como reembolsos, resilição contratual, ou indenizações.

Assim, entre os principais serviços protegidos pela Resolução nº 400 da ANAC, estão a venda de passagens aéreas, os requisitos para assistência material e compensações em casos de atrasos, cancelamentos ou interrupção de voos, as regras relativas à bagagem despachada e de mão, incluindo extravio, dano ou violação, o transporte de animais e a assistência material prioritária aos passageiros com necessidades especiais.

Destaca-se que o art. 11, estabelece que o usuário do transporte aéreo tem o direito de desistir da passagem adquirida sem qualquer ônus, desde que a manifestação seja comunicada no prazo de até 24 (vinte e quatro) horas a contar do

MARQUES, Cláudia Lima; BENJAMIN, Antônio Herman (Coord.). 1 ed. São Paulo: Thomson Reuters, 2025, p. RB-1.68.

²⁰⁹ CAVALIERI FILHO, Sérgio. *Programa de responsabilidade civil*. 16 ed. São Paulo: Atlas, 2023, p. 417.

recebimento de seu comprovante, e que a compra tenha sido feita com antecedência igual ou superior a 7 (sete) dias em relação à data de embarque, desconsiderando o prazo de 7 (sete) dias do art. 49 do CDC, que trata do direito de arrependimento do consumidor em contratações realizadas *online* ou fora do estabelecimento comercial, ocasionando uma antinomia entre o CDC e a Resolução nº 400 da ANAC.

Outras questões que merecem atenção são as que estão dispostas na Resolução, no art. 12, pois tratam do dever do transportador de informar os passageiros sobre alterações de voos, e quando essas alterações forem programadas, eles devem ser avisados com antecedência mínima de 72 (setenta e duas) horas, e se não forem programadas, às empresas têm a obrigação de oferecer alternativas de reacomodação e reembolso integral, quando não houver o cumprimento do prazo tolerável para atrasos e alteração de voos, que é de 30 (trinta) minutos para partida ou chegada em voos domésticos, e 1 (uma) hora para partida ou chegada em os voos internacionais.

Cabe ressaltar que para Bruno Miragem, “reconhecem-se como práticas abusivas”, estabelecidas no art. 39 do CDC, o cancelamento de voos sem razões técnicas ou de segurança, cujas razões não sejam informadas aos consumidores por “escrito e justificadamente”, pois às companhias aéreas são responsáveis por danos aos passageiros bagagens e cargas, inclusive conforme o art. 246 e seguintes do CBA. E nessas hipóteses, também há violação do princípio da continuidade da prestação do serviço público²¹⁰.

Por sua vez, a Resolução, no art. 14, dispõe que o transportador deverá permitir que o passageiro carregue consigo na cabine uma franquia mínima de 10 (dez) quilos de bagagem de mão, gratuitamente, de acordo com as dimensões e quantidade de peças estipuladas no contrato, contudo, não faz diferenciação entre mala e mochila, não faz referência a itens pessoais. Também, o art. 14 § 2º, dispõe ainda que o transportador poderá despachar a bagagem de mão, ou restringir o seu peso e conteúdo por motivos de segurança ou de capacidade da aeronave.

Destaca-se que para preencher lacunas normativas relacionadas ao art. 14, da Resolução nº 400 da ANAC, a Câmara dos Deputados aprovou o Projeto de Lei nº 5041/25, que trata do transporte gratuito de bagagem de mão e item pessoal em voos domésticos e internacionais, operados em território nacional. Nesse contexto,

²¹⁰ MIRAGEM, Bruno. *Curso de Direito do Consumidor*. 9 ed. Rio de Janeiro: Forense, 2024, p. 581

o PL 5041/25, dispõe que o passageiro poderá carregar consigo uma bagagem de mão em voos domésticos de até 12 (doze) quilos, acomodada no bagageiro acima o assento e um item pessoal, como bolsa ou mochila, sem cobrança extra, observados os limites de peso e dimensões estipulados pela ANAC²¹¹.

O PL 5041/25, dispõe também que seja gratuito o despacho de bagagem de até 23 (vinte e três) quilos em voos nacionais e internacionais operados no País, bem como a marcação de assento sem custo adicional, nos voos nacionais. Além disso, proíbe o cancelamento automático de voos nos casos de *no-show*, ou seja, quando o passageiro não comparece no trecho de ida, o voo do trecho da volta não poderá ser cancelado automaticamente. Por seu turno, o texto será encaminhado para reanálise do Senado Federal o mais rápido possível²¹².

Em relação ao serviço de transporte de animais, a Resolução nº 400 da ANAC, no art. 15 § 2º, dispõe que as companhias aéreas têm autonomia para estabelecer o regime de contratação e os procedimentos de despacho, contudo, deverão obedecer aos critérios operacionais, sanitários e de segurança, da Portaria de Superintendência de Acompanhamento de Serviços Aéreos, Portaria nº 17.476/SAS, de 20 de outubro de 2025, que substituiu a Portaria nº 12.307/SAS, de 25 de agosto de 2023, para tratar das disposições gerais para o transporte de animais aplicáveis ao transporte aéreo de passageiros²¹³.

Vale ressaltar que caso o passageiro pretenda despachar bagagem cujo valor dos bens transportados ultrapasse a quantia indenizatória de 1.131 (mil cento e trinta e um) Direitos Especiais de Saque, DES, poderá realizar uma declaração especial dos valores junto à companhia aérea responsável pelo transporte, para que nas hipóteses de extravio ou violação de bagagem, garanta o “aumento da indenização”, de acordo com o art. 17 da Resolução²¹⁴.

²¹¹ BRASIL. Câmara dos Deputados. PL 5041/2025. Disponível em: <https://www.camara.leg.br/proposicoesWeb/fichadetramitacao?idProposicao=2570007>. Acesso em: 30.10.2025.

²¹² BRASIL. Câmara dos Deputados. PL 5041/2025. Disponível em: <https://www.camara.leg.br/proposicoesWeb/fichadetramitacao?idProposicao=2570007>. Acesso em: 30.10.2025.

²¹³ Citando a autora Maria Luiza Targa. TARGA, Maria Luiza Baillo. *A reparação integral do dano no transporte aéreo internacional de passageiros: diálogos entre o Código de Defesa do Consumidor e a Convenção de Montreal*. MARQUES, Cláudia Lima; BENJAMIN, Antônio Herman (Coord.). 1 ed. São Paulo: Thomson Reuters, 2025, p. RB-1.93.

²¹⁴ Citando a autora Maria Luiza Targa. TARGA, Maria Luiza Baillo. *A reparação integral do dano no transporte aéreo internacional de passageiros: diálogos entre o Código de Defesa do Consumidor e a Convenção de Montreal*. MARQUES, Cláudia Lima; BENJAMIN, Antônio Herman (Coord.). 1 ed. São Paulo: Thomson Reuters, 2025, RB-1.44.

Todavia, o art. 21, estabelece que nos casos de atraso, cancelamento, interrupção do serviço ou preterição, o passageiro tem o direito de escolher entre reacomodação ou reembolso, e a execução do serviço por outro meio de transporte, quando o atraso for superior a 4 (quatro) horas em relação ao horário inicialmente contratado, lembrando que nesses casos as empresas aéreas deverão fornecer assistência material aos passageiros, conforme as disposições do art. 26, também da Resolução.

Com efeito, o art. 24, da mencionada Resolução, preconiza que no caso de preterição de embarque, o transportador deverá, imediatamente, realizar o pagamento de compensação financeira ao passageiro, na forma de transferência bancária, voucher em espécie, no valor de 250 (duzentos e cinquenta) DES para voos domésticos, e 500 (quinhentos) DES para voos internacionais.

Nesse sentido, a Resolução, no art. 27, disciplina que ainda que os passageiros estejam a bordo da aeronave com as portas abertas, o transportador deverá satisfazer suas necessidades e disponibilizar assistência material, conforme o tempo de espera, que consistirá em facilidades de comunicação no caso de atraso superior a 1 (uma) hora, “alimentação via voucher ou fornecimento de refeição em caso de atraso superior a 2 (duas) horas”, e “serviço de hospedagem, em caso de pernoite, e traslado ida e volta”, quando o atraso for superior a 4 (quatro) horas²¹⁵.

Além disso, para os passageiros com necessidade de assistência especial e acompanhantes, o art. 27, § 2º da Resolução nº 400 da ANAC e a Resolução nº 280/13, estabelecem que no caso de atraso superior a 4 (quatro) horas, deverá ser fornecida assistência material, independentemente da exigência de pernoite, salvo se puder ser substituída por acomodação em local que atenda suas necessidades e com concordância tanto do passageiro como de seu acompanhante.

Por oportuno, é importante observar que o art. 29 da Resolução, trata do prazo para o reembolso dos valores pagos que será de 7 (sete) dias a contar da solicitação pelo passageiro, por meio do mesmo meio de pagamento utilizado na aquisição da passagem aérea.

²¹⁵ Citando a autora Maria Luiza Targa. TARGA, Maria Luiza Baillo. *A reparação integral do dano no transporte aéreo internacional de passageiros: diálogos entre o Código de Defesa do Consumidor e a Convenção de Montreal*. MARQUES, Cláudia Lima; BENJAMIN, Antônio Herman (Coord.). 1 ed. São Paulo: Thomson Reuters, 2025, RB-1.44.

Dessa forma, ainda sobre o reembolso, o art. 30, incisos I e II, estabelecem respectivamente que nas hipóteses de atraso, cancelamento ou interrupção de serviço ou preterição, o reembolso será integral, quando for solicitado no aeroporto de origem, de escala ou conexão, bem como proporcional ao trecho não utilizado, se o deslocamento já realizado for aproveitado pelo passageiro. Destaca-se também que o reembolso somente poderá ser realizado em créditos para a compra de passagem aérea, mediante à concordância do passageiro, de acordo com o art. 31 da Resolução.

No âmbito das obrigações posteriores à execução do contrato de transporte aéreo, a Resolução disciplina sobre os prazos para a restituição do extravio de bagagem, estabelecendo 7 (sete) dias para voos domésticos e 21 (vinte e um) dias para voos internacionais, conforme o art. 32, além disso, o art. 33, estabelece ainda que na hipótese de extravio de bagagem, será devido o ressarcimento de possíveis despesas ao passageiro quando este se encontrar fora do seu domicílio.

Por fim, a aviação civil é uma atividade complexa, suscetível às questões climáticas, de segurança, e de fatores operacionais, que muitas vezes são imprevisíveis, no entanto, “o que vem acontecendo é a falta de cumprimento do que estabelece a nossa legislação”, pois esses imprevistos não podem ser alegados pelas empresas aéreas quando há falhas na prestação de serviços, ou seja, quando os direitos dos consumidores são violados²¹⁶.

3.2 O transporte de passageiros com necessidade de assistência especial

Cabe ressaltar que a Agência Nacional de Aviação Civil é vinculada à Organização da Aviação Civil Internacional, OACI, que é uma vertente da Organização das Nações Unidas, ONU, e trabalham em conjunto para padronizar a acessibilidade no transporte aéreo internacional para pessoas com deficiência e mobilidade reduzida²¹⁷.

²¹⁶ GUERRA, Gustavo. “Passageiro não pode ser abandonado: companhias aéreas têm obrigações baseadas na Lei”. Disponível em: <https://www.mercadoeventos.com.br/noticias/aviacao/artigo-passageiro-nao-pode-ser-abandonado-companhias-aereas-tem-obrigacoes-baseadas-na-lei/>. Acesso em: 28.10.2025.

²¹⁷ ANAC. Agência Nacional de Aviação Civil. *ANAC e OACI discutem acessibilidade no setor aéreo brasileiro*. Disponível em: <https://www.gov.br/anac/pt-br/noticias/2022/anac-e-oaci-discutem-acessibilidade-no-setor-aereo-brasileiro#:~:text=A%20OACI%20vem%20trabalhando%20em%20busca%20de,novas%20normas%20e%20pr%C3%A1ticas%20em%20%C3%A2mbito%20internacional>. Acesso em: 28.10.2025.

No Brasil, a Resolução nº 280/13 da ANAC, foi instituída para regular os procedimentos relativos à acessibilidade de passageiros com necessidade de assistência especial, PNAE, e juntamente com a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência, Lei nº 13.146/15, asseguram que os serviços aéreos sejam ofertados e adaptados de forma adequada e digna para esses tipos de passageiros.

Assim, para Natália de Aquino Cesário, a Lei nº 13.146/15, no art. 3º, inc., estabelece que as pessoas com deficiência têm direito à acessibilidade, e o Estado tem o dever de garantir possibilidades e condições, para que elas possam utilizar os espaços públicos e os meios de transporte com segurança e autonomia²¹⁸.

Atualmente, a Resolução nº 280/13, está em fase revisional para propor alterações em relação ao conceito de PNAE, bem como para conscientizar os prestadores de serviços sobre a importância do dever de informar, e de coletar informações prévias, a respeito das necessidades especiais desses passageiros, para oferecer serviços de maneira mais solidária e eficiente²¹⁹.

Importante observar que a Resolução nº 280/13, no art.3º, dispõe que pessoas com necessidade de assistência especial, PNAE, são as pessoas com deficiência, os maiores de 60 (sessenta) anos, as mulheres gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo, as pessoas com mobilidade reduzida, e as pessoas que por condições específicas tenham sua limitação reduzida²²⁰.

Contudo, de acordo com a proposta de modificação da definição de PNAE, para efeitos da Resolução nº 280/13 da ANAC, o art. 3º § 1º, passa a ser entendido como passageiro com necessidade especial qualquer pessoa que, por alguma condição específica, tenha limitação na sua autonomia ou mobilidade como passageiro e que requeira assistência especial.

De todo o modo, o art. 6º da Resolução, especifica que os passageiros, PNAE, têm os mesmos direitos aos serviços prestados aos passageiros comuns, mas deverão ter uma atenção maior, ou seja, deverão ter atendimento prioritário em todas

²¹⁸ CESÁRIO, Natália de Aquino. *“A jurisprudência do STJ sobre Acessibilidade nos Prédios Públicos”*. In: Os direitos civis da Pessoa com Deficiência. Eduardo Tomasevicius Filho (Coord.). 1 ed. São Paulo: Almedina, 2021, p. 312.

²¹⁹ BRASIL. *Consulta Pública nº 02/2025. Proposta de Resolução sobre assistência especial e acessibilidade de passageiros com necessidade de assistência especial ao serviço de transporte aéreo*. Disponível em: <https://www.gov.br/participamaisbrasil/cp-02-2025>. Acesso em: 10.10.2025.

²²⁰ BRASIL. Escola Nacional de Defesa do Consumidor. *A acessibilidade na agenda da ANAC. Relações de consumo no transporte aéreo*. 2024, p. 3. Disponível em: <https://www.gov.br/mj/pt-br/assuntos/seus-direitos/consumidor/escola-nacional-endc/cursos-endc/curso-relacoes-de-consumo-no-transporte-aereo>. Acesso em: 28.10.2025.

as etapas da viagem, a partir do momento de sua apresentação para o *check-in*, inclusive deverão ter também acesso as informações sobre a infraestrutura aeroportuária, bem como sobre os tipos de serviços aéreos contratados.

Outro ponto importante é que a Resolução nº 280/13, no art. 9º, estabelece que os passageiros, PNAE, devem informar com antecedência as empresas aéreas sobre suas necessidades especiais, apresentando documentação específica e laudo médico, para terem seus direitos assegurados.

Vale ressaltar que às empresas aéreas podem cobrar os assentos adicionais para acomodação do PNAE, “de suas ajudas técnicas ou equipamentos médicos”, e da mesma forma, no caso de passageiros com obesidade que “não se enquadrem na definição de PNAE e necessitem de um assento extra, não há obrigatoriedade de concessão de descontos”, no entanto, o passageiro obeso tem direito a um cinto extensor, que é classificado como item de segurança, livre da cobrança de valores adicionais, mas que deverá ser reservado com antecedência junto ao transportador²²¹.

Com efeito, está em tramitação na Câmara dos Deputados, o Projeto de Lei nº 4477/25 que dispõe sobre a garantia de acomodação adequada de passageiros com obesidade grave no transporte aéreo, e o direito a utilização de assento adicional sem cobranças extras. Entretanto, o PL 4477/25, estabelece que considera-se pessoa com obesidade grave, para fins desse direito, aqueles passageiros que tenham Índice de Massa Corpórea, IMC, igual ou superior a 40 (quarenta), decorrente de obesidade grau III, mediante comprovação por meio de laudo médico atualizado²²².

Outra questão importante é que a Resolução nº 280/13, no art. 27 § 1º, preconiza que o PNAE com deficiência ou mobilidade reduzida, poderá ter necessidade assistência contínua durante o voo, como nas situações em que estejam em maca ou incubadora, ou que não possam atender suas necessidades fisiológicas sem assistência.

Assim, nessas hipóteses, o acompanhante habilitado pagará no máximo 20% (vinte por cento) do valor do bilhete aéreo adquirido pelo PNAE, e o benefício deverá

²²¹ ANAC. Agência Nacional de Aviação Civil. *Acessibilidade*. Disponível em: <https://www.gov.br/anac/pt-br/assuntos/passageiros/acessibilidade>. Acesso em: 28.10.2025.

²²² BRASIL. Câmara dos Deputados. *PL 4477/2025*. Disponível em: <https://www.camara.leg.br/proposicoesWeb/fichadetramitacao?idProposicao=2557698>. Acesso em: 30.10.2025.

ser solicitado no mínimo 48 (quarenta e oito) horas de antecedência à data do embarque, mediante apresentação de Atestado Médico para viagem aérea, MEDIF, conforme art. 10^a § 1º da Resolução.

Destaca-se que nos casos de passageiros com Transtorno do Espectro Autista (TEA) que precisem de acompanhantes, estes também serão beneficiados com desconto de 80% (oitenta por cento) do valor dos bilhetes aéreos adquiridos pelos passageiros, bem como deverão solicitar o benefício no prazo de 48 (quarenta e oito) horas de antecedência a data da viagem e apresentar formulário preenchido, MEDIF, conforme Resolução acima mencionada²²³.

Afinal, o PNAE, deve receber atenção adequada e os serviços devem ser disponibilizados de acordo com suas necessidades específicas e grau de limitação de autonomia ou mobilidade, em razão de qualquer impedimento ou dificuldade, permanente ou temporária, física, mental, intelectual, locomotora ou sensorial, ou quaisquer outras causas de limitações²²⁴.

3.3 O transporte de animais no setor aéreo doméstico

A Portaria nº 17.476/SAS, no art. 2º, incisos I, II e III, estabelece a distinção entre animal de estimação, animal de suporte emocional, e animal de serviço ou cão-guia, além disso, no art. 2º, inc. VI, enfatiza que o transporte de animais de estimação e de suporte emocional são serviços acessórios e facultativos, ou seja, estão sujeitos aos tipos de serviços ofertados e aos regramentos internos das companhias aéreas.

Portanto, é importante observar também que o art. 6º, da Portaria nº 17.476/SAS, fundamenta que o transportador aéreo é obrigado a disponibilizar desde o momento da comercialização do contrato, informações claras e objetivas relacionadas às regras e restrições sobre os serviços prestados²²⁵.

Por fim, o transporte de animais de serviço, também possui previsão legal em outros regramentos, como na Lei nº 11.126/05, que especificamente dispõe sobre o

²²³ BRASIL. Ministério de Portos e Aeroportos. *Programa TEA*. Disponível em: <https://www.gov.br/portos-e-aeroportos/pt-br/assuntos/transporte-aereo/programa-tea>. Acesso em: 30.10.2025.

²²⁴ BRASIL. *Consulta Pública nº 02/2025. Proposta de Resolução sobre assistência especial e acessibilidade de passageiros com necessidade de assistência especial ao serviço de transporte aéreo*. Disponível em: <https://www.gov.br/participamaisbrasil/cp-02-2025>. Acesso em: 10.10.2025.

²²⁵ ANAC. Agência Nacional de Aviação Civil. *Portaria nº 17.476/SAS de 18 de julho de 2025*. Disponível em: <https://www.anac.gov.br/assuntos/legislacao/legislacao-1/portarias/2025/portaria-17476>. Acesso em: 10.10.2025.

direito do portador de deficiência visual de ingressar e permanecer em ambiente coletivo com cão-guia. E na Resolução nº 280/13 da ANAC, art. 29, que trata do ingresso e permanência do cão-guia nos aeroportos, e na cabine das aeronaves, mediante apresentação de identificação e treinamento específicos, para garantir o bem-estar do animal e dos passageiros.

3.4 A proteção do CDC na contratação digital dos serviços aéreos

O avanço tecnológico aliado às contratações a distância, ampliaram as possibilidades de negociações no mercado econômico globalizado, proporcionando uma aceleração nas relações de consumo, contudo, surgiram importantes desafios relacionados à “vulnerabilidade dos consumidores decorrente da assimetria informacional”, especificamente no que concerne à “plataformização das relações comerciais”²²⁶.

Nesse contexto, para Ricardo Lorenzetti, o consumo na era digital tornou-se complexo, portanto, devemos repensar sobre suas características de estruturação social²²⁷, e para Vitor Hugo do Amaral, “quando máquinas exteriorizam vontade, urge o repensar dos deveres de segurança e adequação, no regime da responsabilidade, ressignificando o futuro do presente para o direito do consumidor”²²⁸.

Diante do consumo no espaço virtual, Laís Bergstein ensina que a confiança representa um elemento essencial nas contratações digitais²²⁹, no entanto, existe uma crise de confiança, que embora pareça contraditório, Bruno Miragem pontua que ela se dá em razão da “hipercomplexidade” e “hiperinformação”, estabelecidas pelas relações de consumo nas plataformas digitais²³⁰.

²²⁶ Citando os autores Daniel Firmato, Camila Fernandes Pantuzo, Cláudia Aparecida Coimbra Alves e Letícia Nascimento Salles. GLÓRIA, Daniel Firmato de Almeida *et al.* *O agravamento da vulnerabilidade do consumidor diante das contratações a distância no mercado de plataformas de turismo sob o prisma da economia e publicidade comportamental: O projeto de Lei 3.514/2015 como instrumento de controle e prevenção*. vol. 156, São Paulo: Revista de Direito do Consumidor, p. 02.

²²⁷ LORENZETTI, Ricardo L. *Comércio eletrônico*. Trad. Fabiano Menke. Notas de Cláudia Lima Marques. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2004, p. 09.

²²⁸ FERREIRA, Vitor Hugo do Amaral. *Tutela de efetividade no direito do consumidor brasileiro: a tríade prevenção-proteção-tratamento revelada nas relações de crédito e consumo digital*. BENJAMIN, Antônio Herman; MARQUES, Cláudia Lima (Coord.) 1 ed. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2022, p. RB-2.4.

²²⁹ BERGSTEIN, Laís. *“Inteligência artificial nas práticas de geopricing e geoblocking: a tutela dos vulneráveis nos contratos eletrônicos*. TEPEDINO, Gustavo; SILVA, Rodrigo da Guia (Coord.) 1 ed. São Paulo: Thomson Reuters, 2020, p. RB-21.3.

²³⁰ Citando Bruno Miragem. MIRAGEM, Bruno. *Curso de Direito do Consumidor*. 9 ed. Rio de Janeiro: Forense, 2024, p. 239.

Para Adalberto Pasqualotto, a transformação digital rompeu os “limites de espaço e tempo”, houve significativas mudanças na maneira de adquirir e ofertar os produtos ou serviços na *internet*²³¹, pois o mundo digital, como ensina Cláudia Lima Marques, tornou-se “deshumanizado”, “desmaterializado” e “deslocalizado”²³², portanto, há uma necessidade do “renascimento do princípio da confiança”, para valorização das legítimas expectativas do consumidor²³³.

Dessa maneira, o desenvolvimento tecnológico proporcionou aspectos positivos para o mercado de consumo, como a valorização do tempo do consumidor, o surgimento da economia compartilhada, e a promoção da livre concorrência, no entanto, há aspectos negativos que devem ser considerados, como a acentuação da vulnerabilidade informacional dos consumidores, o assédio de consumo e a desregulação da Inteligência Artificial²³⁴.

Nesse contexto, o CDC, “constitui um marco para a proteção da pessoa humana e para a viabilização da cidadania”, pois contém princípios e normas que transcendem aspectos econômicos e sociais na tutela do consumidor, adaptando-se à “realidade pós-moderna”²³⁵. Entretanto, é preciso garantir a efetivação integral da proteção do consumidor também no espaço virtual, para “preencher lacunas normativas” ocasionadas pelo desenvolvimento da era digital²³⁶.

Dessa forma, surge a necessidade de coordenação entre o CDC e outras legislações, para proteger os consumidores dos impactos causados pela economia da

²³¹ PASQUALOTTO, Adalberto. “A inteligência artificial na Publicidade: Usos e Abusos”. In: Direitos Fundamentais na Era Digital: Mercado, Consumo e a Livre Iniciativa. ALVES, Andressa Murano; HAMESTER, Gabriel Fraga (Org.). Paraná: THOTH Editora, 2023, p. 1.378-1404.

²³² MARQUES, Cláudia Lima. *Confiança no comércio eletrônico e a proteção do consumidor*. São Paulo: Ed. RT, 2004, p. 46-47.

²³³ MARQUES, Cláudia Lima. “Revisando a teoria geral dos serviços com base no Código de Defesa do Consumidor em tempos digitais”. In: *Contratos de serviços em tempos digitais: contribuição para uma nova teoria geral dos serviços e princípios de proteção dos consumidores*. MARQUES, Cláudia Lima et al. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2021, p. RB-2.1.

²³⁴ MARQUES, Cláudia Lima; MARTINS, Fernando Rodrigues Martins. “Prefácio”. In: *Comércio eletrônico e proteção digital do consumidor: o PL 3.514/2015 e os desafios da atualização do CDC*. BENJAMIN, Antônio Herman de Vasconcellos; MARQUES, Cláudia Lima Marques, Fernando Rodrigues Martins (Coord.). São Paulo: Editora Foco, 2024, VI-VII.

²³⁵ Citando Cláudia Lima Marques. MARQUES, Cláudia Lima. “A Lei 8.078/1990 e os direitos básicos do consumidor”. In: *Manual de Direito do Consumidor*. BENJAMIN, Antônio Herman; MARQUES, Cláudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe (Coord.). 9 ed. rev. atual. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2020, p. RB-1.48.

²³⁶ Citando Kátia Gattás Corrêa. CORRÊA, Kátia Gattás. “A utilização da Inteligência Artificial na Era Digital: As diferenças entre os contratos inteligentes (smart contracts) e os contratos de adesão eletrônicos”. In: *Proteção do Consumidor e Tecnologia: Diálogos com a Inteligência Artificial*. SICA, Leonardo; MAGALHÃES, Daniela (Coord.). Coleção OAB/SP, vol. 34. São Paulo: Tirant lo Blanch, 2025, p. 177-178.

informação, caracterizada pelas negociações contratuais cada vez mais automatizadas, que acarretam “sérias alterações não apenas no mercado em si”, mas também “na sociedade, na cultura, nas relações comportamentais humanas e, especialmente na pessoa²³⁷.”

Um ponto importante trazido por Flávio Tartuce, é que no mundo globalizado cada vez mais tecnológico, é imprescindível a utilização da teoria do diálogo das fontes, desenvolvida por Erik Jayme e instituída no Brasil por Cláudia Lima Marques, que em sua essência estabelece que normas jurídicas distintas podem ser aplicadas nas relações de consumo, mesmo quando pertencerem a outros ramos jurídicos²³⁸.

Destaca-se que a principal incidência dessa teoria se dá em relação à aplicação do CDC e do CC/2002, em matérias de responsabilidade civil e direito contratual²³⁹, e como os regramentos jurídicos distintos podem se complementar, devemos considerar os dispositivos que forem mais favoráveis ao consumidor, diante da “explosão de leis e uma quantidade enorme de normas jurídicas”²⁴⁰. Dessa forma, o “diálogo das fontes serve como leme nessa tempestade de complexidade²⁴¹”.

Nesse sentido, o CDC, preconiza no art. 7º, que os direitos nele previstos, não excluem outros decorrentes de tratados ou convenções internacionais de que o Brasil seja signatário, da legislação interna ordinária, dos regulamentos expedidos pelas autoridades administrativas competentes, dos quais derivem os princípios gerais do direito, analogia, costumes e equidade.

Logo, em razão do art. 7º do CDC, acima mencionado, podemos aplicá-lo juntamente com outras leis, formando um microssistema na resolução de conflitos relacionados às relações contratuais digitais, entre elas estão o Código Civil, Lei nº 10.406/02, do Marco Civil da Internet, Lei nº 12.965/14, que estabelece deveres para

²³⁷ MARQUES, Cláudia Lima; MARTINS, Fernando Rodrigues. “A verticalidade digital e direito de equiparação: Pelo fim da estagnação legislativa na proteção dos consumidores digitais”. In: Comércio eletrônico e proteção digital do consumidor: O PL 3.514/2015 e os desafios na atualização do CDC. BENJAMIN, Antônio Herman de Vasconcellos; MARQUES, Cláudia Lima; MARTINS, Fernando Rodrigues (Coord.). São Paulo: Foco, 2024, p. 05.

²³⁸ TARTUCE, Flávio; NEVES, Daniel Amorin Assumpção. *Manual de Direito do Consumidor*. 14 ed., rev., atual. e ampl. Rio de Janeiro: Método, 2025, p. 15.

²³⁹ TARTUCE, Flávio; NEVES, Daniel Amorin Assumpção. *Manual de Direito do Consumidor*. 14 ed., rev., atual. e ampl. Rio de Janeiro: Método, 2025, p. 15.

²⁴⁰ Citando Aymoré Roque Pottes de Mello. MELLO, Aymoré Roque Pottes de. *Dos direitos da personalidade ao princípio da boa-fé objetiva nos contratos de direito privado: aproximações luso-brasileiras*. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2021, p. 81.

²⁴¹ TARTUCE, Flávio; NEVES, Daniel Amorin Assumpção. *Manual de Direito do Consumidor*. 14 ed., rev., atual. e ampl. Rio de Janeiro: Método, 2025, p. 15.

o uso da *internet*, a Lei Geral de Proteção de Dados, Lei nº 13.709/18 (LGPD), art. 45, que dispõe sobre o tratamento de dados pessoais dos consumidores.

Além disso, existe o Decreto nº 7.962/13 que regulamentou o CDC para dispor sobre a contratação no comércio eletrônico em território nacional, e também o Brasil é signatário do Acordo do Mercosul, Decreto nº 10.271/20, que consagra as normas e os princípios relativos às compras na *internet*, com a finalidade de fomentar o desenvolvimento econômico entre os países membros, e proteger os consumidores de possíveis violações de direitos no ambiente virtual.

Maria Luiza Targa, ensina que para “além das importantes contribuições a todo o sistema jurídico brasileiro”, o CDC dispõe de normas que são de ordem pública, estabelecendo “valores básicos e fundamentais” que são limitadores da autonomia e da liberdade de contratar das partes. Assim, essas normas são de interesse social, voltadas para a o bem comum, possuem função social com poder de transformar a realidade das relações jurídicas de direito privado, impondo novas condutas para tutelar os interesses dos consumidores, por meio de seus princípios que norteiam todas as relações de consumo²⁴².

Nesse contexto, a limitação da vontade de contratar imposta pelo CDC, possibilita novas obrigações oriundas do “papel predominante da lei em relação à vontade de contratar”, e o tempo passa a ser considerado como elemento crucial nas relações contratuais na era digital, tanto na formação do vínculo contratual, como na execução do contrato. Importante destacar ainda que às limitações ao conteúdo do contrato devem respeitar “os postulados sociais da boa-fé, da segurança, do equilíbrio e da equidade contratual” para atender às legítimas expectativas dos contratantes²⁴³.

Cumprido frisar, que dentre os princípios instituídos pela Política Nacional das Relações de Consumo que regem à proteção contratual, estabelecidos no art. 4º, *caput*, do CDC, estão o princípio da dignidade, os princípios da saúde e segurança, *caput*, o princípio da vulnerabilidade do consumidor, inc. I, o princípio da harmonização, o princípio da transparência, os princípios da boa-fé e do equilíbrio contratuais, inc. III, todos do CDC.

²⁴² TARGA, Maria Luiza Baillo. *A reparação integral do dano no transporte aéreo internacional de passageiros: diálogos entre o Código de Defesa do Consumidor e a Convenção de Montreal*. MARQUES, Cláudia Lima; BENJAMIN, Antônio Herman (Coord.). 1 ed. São Paulo: Thomson Reuters, 2025, RB-1.48.

²⁴³ MARQUES, Cláudia Lima. *Contratos no Código de Defesa do Consumidor: o novo regime das relações contratuais*. 10 ed. rev. e atual. São Paulo: Thomson Reuters, 2025, RB-1.15.

Dessa forma, o CDC por meio do art. 4º, inc. III, instituiu o princípio da boa-fé objetiva, e o art. 51, inc. IV, estabeleceu a nulidade absoluta das cláusulas contratuais opostas aos princípios da boa-fé objetiva e equidade, disponibilizando mecanismos eficientes para a proteção e defesa dos consumidores nas negociações contratuais, conforme os ensinamentos de Aymoré Roque Pottes de Mello²⁴⁴.

Assim, no âmbito das relações contratuais do mundo digital, mesmo que o princípio da confiança não esteja tipificado expressamente no CDC, “é uma irradiação da boa-fé e está intimamente ligado ao princípio da transparência”, que é o “cerne do negócio jurídico de consumo”, são princípios que funcionam como instrumentos do direito para restabelecer e equilibrar as legítimas expectativas dos consumidores, compensando suas vulnerabilidades fáticas, e norteando “sobre cláusulas e práticas abusivas”, de acordo com os artigos 39 e 51 do CDC²⁴⁵.

Na perspectiva de Cláudia Lima Marques²⁴⁶, o princípio da transparência art. 4º, *caput*, do CDC é um “*reflexo da boa-fé exigida aos agentes contratuais*”, em todas as fases do contrato, ele parece também no art. 6º, inc. IV do CDC, que trata do abuso de direito fazendo referência à transparência e à boa-fé, nos fundamentos da publicidade e cláusulas contratuais abusivas.

Além disso, como o art. 39 do CDC estabelece um rol exemplificativo das práticas comerciais abusivas, nele poderão ser introduzidas novas práticas abusivas da era digital, e os consumidores sempre terão a proteção dos princípios da boa-fé e da confiança, pois são norteadores de todas as relações contratuais de consumo, de acordo com Leonardo Bessa²⁴⁷.

Assim, quando o consumidor adquire passagens aéreas de ida e volta na *internet*, e por qualquer motivo, deixa de viajar no trecho de ida e a companhia aérea automaticamente cancela o voo de conexão da volta, é certo que ela está cometendo uma prática abusiva, pois obriga o consumidor a comprar novamente a passagem do trecho da volta, caracterizando uma violação ao princípio da confiança, pois houve o

²⁴⁴ MELLO, Aymoré Roque Pottes de. *Dos direitos da personalidade ao princípio da boa-fé objetiva nos contratos de direito privado: aproximações luso-brasileiras*. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2021, p. 81.

²⁴⁵ SCHMIDT NETO, André Perin. *Contratos na sociedade de consumo: Vontade e Confiança*. 2 ed. São Paulo: Thomson Reuters, 2020, p. RB-2.4.

²⁴⁶ BENJAMIN, Antônio Herman V. *et. al. Manual de direito do consumidor*. 4 ed. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2017, p. 30.

²⁴⁷ BESSA, Leonardo Roscoe. *Código de defesa do consumidor comentado*. 2 ed. Rio de Janeiro: Forense, 2022, p. 287-288.

“cancelamento unilateral do contrato”, que é vedado pelo art. 51, inc. XI do CDC, como explica Bruno Miragem²⁴⁸.

Para Marco Fábio Morsello, o contrato de transporte, pressupõe obrigações com escopo na boa-fé objetiva que é baseada na cooperação e lealdade entre as partes, mas muitas vezes ela é aplicada para “minorar o dano e suas consequenciais”, por essa razão, tanto as empresas como os usuários, “devem contribuir ativamente para a mitigação dos prejuízos causados”, por meio de condutas proativas, contudo, deve-se evitar que o dano a ser mitigado seja “proveniente de inadimplemento ou comportamento ilícito”, ou que tenha condições contrárias à razoabilidade²⁴⁹.

Com efeito, segundo Paulo de Tarso Sanseverino, o princípio da boa-fé objetiva é o condutor da harmonização de interesses entre fornecedores e consumidores, uma vez que permite que sua atuação seja a favor de ambas as partes, respeitando o contraditório nas relações contratuais de consumo, para que a reparação de danos seja justa e proporcional²⁵⁰.

Não obstante, para Humberto Theodoro Júnior²⁵¹, o princípio da harmonização, art. 4º, inc. III, *caput*, do CDC, possui a finalidade de proteção dos consumidores nas relações de consumo, e o seu principal objetivo não é impedir o desenvolvimento do mercado econômico, mas estabelecer boas condições de relacionamento entre fornecedores e consumidores.

No tocante aos Direitos Básicos do Consumidor, o CDC dispõe que entre eles estão os direitos do art. 6º, *caput*, que são a proteção à vida, saúde e segurança, inc. I, o princípio da informação, inc. III, a proteção contra a publicidade enganosa e abusiva e as cláusulas contratuais abusivas, inc. IV, o direito a revisão contratual de cláusulas abusivas e desproporcionais, inc. V, o princípio da conservação e efetiva prevenção e reparação de danos causados aos consumidores, e o princípio da reparação integral dos danos, inc. VI, todos do CDC.

Destaca-se que para Cláudia Lima Marques²⁵², os direitos básicos do artigo 6º,

²⁴⁸ MIRAGEM, Bruno. *Curso de Direito do Consumidor*. 9 ed. Rio de Janeiro: Forense, 2024, p. 573.

²⁴⁹ Citando Marco Fábio Morsello. MORSELLO, Marco Fábio. *Contratos de transporte: os novos paradigmas do caso fortuito e força maior*. 1 ed. São Paulo: Thomson Reuters, 2021, p. RB-6.4.

²⁵⁰ SANSEVERINO, Paulo de Tarso. *Responsabilidade Civil no Código de Defesa do Consumidor e a Defesa do Fornecedor*. São Paulo: Saraiva, 2002, p. 277.

²⁵¹ THEODORO JÚNIOR, Humberto. *Direitos do Consumidor*. 11ed. rev. e atual. Rio de Janeiro: Forense, 2023, p. 65.

²⁵² BENJAMIN, Antônio Herman V. *et al. Manual de direito do consumidor*. 4 ed. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2017, p. 21.

inc. I, do CDC, são importantíssimos ao consumidor, porque ressaltam a proteção aos riscos provenientes de eventos danosos, em razão da comercialização e contratação de produtos ou serviços, nocivos a sua vida, saúde e segurança.

Dessa forma, o dever de informar, art. 6º, inc. IV, está atrelado à coibição da publicidade enganosa e abusiva, pois conforme os arts. 30 e 31 do CDC, toda informação e publicidade direcionada aos passageiros, vinculam a oferta “independentemente de maior ou maior demanda”, e obrigam as empresas aéreas a terem condutas adequadas e transparentes em todas as fases contratuais, inclusive na fase posterior à contratação²⁵³.

Já, o art. 6º, inc. VI do CDC, preconiza a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos, estabelecendo que os fornecedores devem adotar medidas de reparação efetiva para garantir que os produtos ou serviços disponibilizados no mercado, não causem danos aos consumidores, cabendo ao poder público por sua vez, fiscalizar e adotar medidas de prevenção, bem como aplicar sanções administrativas nos casos de descumprimento e violações de direitos²⁵⁴.

Portanto, “trata-se de verdadeira cláusula geral de responsabilidade civil das relações de consumo”, o chamado princípio da reparação integral dos danos, ou seja, é aquele que impõe “a reparação de todos os danos causados ao consumidor, direitos ou indiretos, independentemente da sua natureza, e na exata extensão do dano sofrido”²⁵⁵.

Embora o consumidor tenha o direito básico à inversão do ônus da prova, art. 6º, inc. VIII do CDC, essa inversão não ocorre de forma automática, uma vez que dependerá da constatação da hipossuficiência do consumidor pelo magistrado, com exceção do art. 38 do CDC, que preconiza que o ônus da prova da veracidade e correção da informação publicitária, caberá a quem patrocina, ou seja, ao

²⁵³ THEODORO JÚNIOR, Humberto. *Direitos do consumidor*. 11ed. rev. e atual. Rio de Janeiro: Forense, 2023, Versão Kindle, p. 128.

²⁵⁴ TARGA, Maria Luiza Baillo. *A reparação integral do dano no transporte aéreo internacional de passageiros: diálogos entre o Código de Defesa do Consumidor e a Convenção de Montreal*. MARQUES, Cláudia Lima; BENJAMIN, Antônio Herman (Coord.). 1 ed. São Paulo: Thomson Reuters, 2025, RB-1.49.

²⁵⁵ Citando Maria Luiza Targa. TARGA, Maria Luiza Baillo. *A reparação integral do dano no transporte aéreo internacional de passageiros: diálogos entre o Código de Defesa do Consumidor e a Convenção de Montreal*. MARQUES, Cláudia Lima; BENJAMIN, Antônio Herman (Coord.). 1 ed. São Paulo: Thomson Reuters, 2025, RB-1.49.

fornecedor²⁵⁶.

Todavia, o art. 46 do CDC, estabelece que o fornecedor deverá informar ao consumidor, sobre o conteúdo prévio do contrato, que aliás devem ser redigidos de forma que não deixem dúvidas quanto as suas cláusulas, e o art. 47 do CDC, dispõe que as cláusulas contratuais devem ser interpretadas de forma mais favorável ao consumidor, visando o equilíbrio da relação contratual.

Outro fator importante é que o consumidor tem o direito ao arrependimento, de acordo com o supracitado art. 49 do CDC, que é o chamado prazo de reflexão de 7 (sete) dias, para as compras realizadas a distancia, incluindo às contratações digitais, que em razão dos princípios da vulnerabilidade e da liberdade de escolha, o consumidor não precisa justificar o motivo de sua desistência, bastando somente sua manifestação objetiva para que o contrato seja cancelado.

Cabe destacar que existe um impasse em relação à aplicação do prazo do direito de arrependimento, art. 49 do CDC, na aquisição de passagens aéreas em relação ao art. 11 da Resolução nº 400 da ANAC, por essa razão, há uma corrente majoritária composta pelos juristas Cláudia Lima Marques e Flávio Tartuce, que defende que o CDC deverá prevalecer em casos conflitantes que se mostrarem desfavoráveis aos consumidores, pois o CDC é uma norma de ordem pública e interesse social²⁵⁷.

Em contrapartida, Rizzatto Nunes e Fábio Ulhoa Coelho defendem a corrente minoritária, entendem que a contratação eletrônica é muito mais segura e vantajosa quando é realizada em ambiente virtual, porque o consumidor obtém informações muito mais detalhada dos preços e pacotes de viagens ofertados, por essa razão, é válida a aplicação do art. 49 do CDC, somente se nos sites das empresas aéreas houver menos informações que em seus respectivos balcões de vendas físicas²⁵⁸²⁵⁹.

Diante de tais considerações, ainda a respeito do direito de arrependimento, o Projeto de Lei nº 3.514/15, que atualiza as normas do CDC para o comércio eletrônico, possui um dispositivo que causa insegurança jurídica na aquisição de passagens aéreas, o art. 49-A, que é um precedente perigoso que delega à ANAC a possibilidade

²⁵⁶ NUNES, Rizzatto. *Curso de Direito do Consumidor*. 16 ed. São Paulo: Saraiva, 2025, p. 556.

²⁵⁷ TARTUCE, Flávio; NEVES, Daniel Amorin Assumpção. *Manual de Direito do Consumidor*. 13 ed. rev. atual. e ampl. Rio de Janeiro: Método, 2024, p. 327-328.

²⁵⁸ NUNES, Rizzatto. *Curso de direito do consumidor*. 14 ed. São Paulo. Saraiva Educação, 2021, p. 2

²⁵⁹ COELHO, Fábio Ulhoa. *Direitos do consumidor no comercio eletrônico*. vol. 8, n. 48. Revista IOB de Direito Civil e Processual Civil, 2007, p. 7-14.

de alterar o prazo do exercício de arrependimento do consumidor, em virtude das peculiaridades contratuais. Portanto, é um retrocesso, que precisa ser analisado urgentemente antes de sua aprovação pela Câmara dos Deputados.

Outro ponto importante é que no site do Consumidor.gov.br, de acordo o boletim de monitoramento da ANAC do ano de 2024, as reclamações sobre desistência da compra de passagens aéreas no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, art. 11 da Resolução nº 400 da ANAC, alcançaram o índice de 1.198 reclamações, e a situação se agrava ainda mais quando são realizadas compras de passagens promocionais pelo consumidor²⁶⁰.

Nessa linha, o ProconSP em audiência pública realizada no ano de 2023 referente ao setor aéreo, demonstrou que 80% das reclamações estão relacionadas à remarcação e o cancelamento de passagens, e na análise dos especialistas da Fundação, quando houver o direito de arrependimento do consumidor, o art. 49 do CDC deverá prevalecer, e serão consideradas abusivas e nulas, às cláusulas contrárias aos princípios da equidade e boa-fé, conforme art. 51, inc. IV do CDC²⁶¹.

Verifica-se que quanto aos danos relacionados a defeitos ou inadequação nos produtos ou serviços disponibilizados no mercado de consumo, a reponsabilidade do fornecedor é objetiva, de acordo com art. 14 do CDC, e compete ao consumidor demonstrar somente o nexo causal entre a conduta do fornecedor e o dano sofrido, pois essa comprovação já caracteriza à presunção do defeito, em contrapartida, cabe ao fornecedor demonstrar a ausência do defeito no produto ou serviço ofertado²⁶².

Importante ressaltar aqui que o princípio da vulnerabilidade, art. 4º, inc. I do CDC, pressupõe que “o consumidor é a parte mais fraca da relação de consumo”, porque ele não possui “conhecimentos técnicos e específicos acerca dos bens colocados à sua disposição”, portanto, está em um patamar desproporcional em

²⁶⁰ ANAC. Agência Nacional de Aviação Civil. *Boletim de monitoramento. Consumidor.gov.br*. Disponível em: https://www.gov.br/anac/pt-br/canais_atendimento/consumidor/boletins/2024/1o-trimestre. Acesso em: 13.10.2025.

²⁶¹ BRASIL. Câmara dos Deputados. *Audiência pública sobre remarcação e cancelamento de passagens aéreas. ProconSP Câmara dos Deputados*. Disponível em: https://www.google.com/search?q=audiencia+publica+procon+remarca%C3%A7%C3%A3o+e+cancelamento+aereas&oq=audiencia+publica+procon+remarca%C3%A7%C3%A3o+e+cancelamento+aereas&gs_lcrp=EgZjaHJvbWUyBggAEEUYOTIGCAEQRRhA0gEINzM3NGowajeoAgCwAgA&sourceid=chrome&ie=UTF-8. Acesso em: 26.10.2025.

²⁶² Citando Maria Luiza Targa. TARGA, Maria Luiza Baillo. *A reparação integral do dano no transporte aéreo internacional de passageiros: diálogos entre o Código de Defesa do Consumidor e a Convenção de Montreal*. MARQUES, Cláudia Lima; BENJAMIN, Antônio Herman (Coord.). 1 ed. São Paulo: Thomson Reuters, 2025, RB-1.49.

relação ao fornecedor²⁶³.

Destaca-se que a empresa aérea ao celebrar o contrato de transporte, tem a responsabilidade de fornecer os serviços de maneira adequada, pois responde pelos riscos inerentes a sua atividade. E a mera existência de dano como por exemplo, o extravio de bagagem, preterição de voo, atraso de voo ou falha mecânica na aeronave, já caracteriza dano moral presumido, ou dano moral *in re ipsa*, que é aquele que tem o escopo compensatório com objetivo de reprimir e prevenir as práticas abusivas, bem como inibir novas falhas nas prestações de serviços²⁶⁴.

Não obstante, os passageiros podem adquirir milhas por meio dos programas de fidelidade das empresas aéreas, e esses tipos de contratação, de acordo com Bruno Miragem, têm natureza de contratos de adesão, art. 54 do CDC, visto que são disponibilizados formulários de identificação para preenchimento através de *hiperlinks* para aceite, impressão, atribuição de pontos, restrições de uso e resgate de créditos²⁶⁵, os chamados contratos de adesão eletrônicos, estabelecendo cláusulas contratuais de forma unilateral²⁶⁶.

Observa-se que nos sites e aplicativos das empresas aéreas, é muito comum a utilização dos chamados *dark patterns* ou padrões comerciais deceptivos, têm a finalidade de coagir, induzir ou ludibriar os consumidores, e dentre os exemplos estão a publicidade de pacotes aéreos promocionais e a urgência de tempo para adquirí-los, ou então quando os botões de acesso somem na hora do cancelamento de contratos, lembrando que todas essas práticas são consideradas enganosas e abusivas, e são combatidas pelo CDC e a Senacon²⁶⁷.

Cabe esclarecer que apesar das agências de turismo pertencerem a cadeia de transporte não regular de passageiros e não fazerem parte do objeto de estudo dessa

²⁶³ Citando Humberto Theodoro Júnior. THEODORO JÚNIOR, Humberto. *Direitos do consumidor*. 11 ed. rev. e atual. Rio de Janeiro: Forense, 2023, Versão Kindle, p. 57-58.

²⁶⁴ Trata-se do voto do Relator, Desembargador Roberto Maia Filho no Recurso de Apelação. *TJSP. Tribunal de Justiça de São Paulo. Apelação Cível nº 100.3817-07.2018.8.26.0590*. Relator Desembargador Roberto Maia Filho. Julgamento 25/03/2019. Disponível em: <https://esaj.tjsp.jus.br/cpopg/show.do?processo.codigo=GE00070JJ0000>. Acesso em: 14.11.2025.

²⁶⁵ MIRAGEM, Bruno. *Curso de Direito do Consumidor*. 9 ed. Rio de Janeiro: Forense, 2024, p. 583.

²⁶⁶ LIMA, Cíntia Rosa Pereira de. *Contratos de adesão eletrônicos (“shrink-wrap” e “click-wrap”) e termos de condições de uso (“browse-wrap”)*. Revista de Direito do Consumidor. vol. 133. ano 30. São Paulo: Editora RT, jan./fev. 2021, p. 06.

²⁶⁷ MARQUES, Cláudia Lima; MENDES, Laura Schertel; BERGSTEIN, Laís. *Dark patterns e padrões comerciais escusos*. Revista de Direito do Consumidor. vol. 145, ano 32. São Paulo: Ed. RT, jan./fev. 2023, p. 295-316. Disponível em: <https://www.revistadoatribunais.com.br/maf/app/delivery/document>. Acesso em: 23.11.2025.

pesquisa, é relevante mencionar sobre sua plataformização e influência no mercado econômico e nas relações de consumo, principalmente no que tange à contratação a distância e na venda de pacotes turísticos. Mas, se ocorrerem danos aos passageiros as agências de turismo e todos os fornecedores que integram a cadeia de consumo serão responsabilizados, inclusive as empresas aéreas, porque respondem solidariamente, conforme o art. 7º, parágrafo único e o art. 25 § 1º, do CDC²⁶⁸.

Entretanto, ainda há muitos desafios regulatórios para garantir a livre concorrência e a proteção dos consumidores no ambiente digital²⁶⁹, pois existe uma “estagnação legislativa” em matéria da adaptação do CDC para o mundo digital, sobretudo no que diz respeito ao comércio eletrônico e a utilização da Inteligência Artificial, como o PL 3.514/15, que aguarda aprovação na Câmara dos Deputados, e da mesma forma, o Marco Legal da Inteligência Artificial, o PL 2.338/23, que está em tramitação no Senado Federal²⁷⁰.

Verifica-se que a Reforma do Código Civil de 2002, PL 4/2025, no art. 609-A, preconiza sobre as características do contrato de serviços digitais, definindo que são um conjunto de obrigações de fazer economicamente relevantes, permitindo aos usuários à efetivação de ações no ambiente virtual em formato digital, assim o art. 609-B § 1º, dispõe que suas cláusulas contratuais são protegidas pelos princípios da boa-fé e transparência, e tratando de relações de consumo, serão aplicadas as normas e princípios do CDC, possibilitando à aplicação do diálogo das fontes.

Finalizando, há muitas questões que devem ser debatidas em relação à “responsabilidade das empresas nas contratações digitais”, portanto, “os marcos regulatórios, as reformas e atualizações das legislações, são imprescindíveis para garantir a defesa e proteção dos consumidores, na era digital”²⁷¹.

²⁶⁸ GLÓRIA, Daniel Firmato de Almeida *et al.* “O agravamento da vulnerabilidade do consumidor diante das contratações a distância no mercado de plataformas de turismo sob o prisma da economia e publicidade comportamental: o projeto de Lei 3.514/2015 como instrumento de controle e prevenção. São Paulo: Revista de Direito do Consumidor, vol. 156, 2024, p. 02-05.

²⁶⁹ GLÓRIA, Daniel Firmato de Almeida *et al.* “O agravamento da vulnerabilidade do consumidor diante das contratações a distância no mercado de plataformas de turismo sob o prisma da economia e publicidade comportamental: o projeto de Lei 3.514/2015 como instrumento de controle e prevenção. São Paulo: Revista de Direito do Consumidor, vol. 156, 2024, p. 02-05.

²⁷⁰ MARQUES, Cláudia Lima; MARTINS, Fernando Rodrigues. “A verticalidade digital e direito de equiparação: Pelo fim da estagnação legislativa na proteção dos consumidores digitais”. In: Comércio eletrônico e proteção digital do consumidor: O PL 3.514/2015 e os desafios na atualização do CDC. BENJAMIN, Antônio Herman de Vasconcellos; MARQUES, Cláudia Lima; MARTINS, Fernando Rodrigues (Coord.). São Paulo: Foco, 2024, p. 30-31.

²⁷¹ CORRÊA, Kátia Gattás. “Os contratos de serviços digitais e a proteção do Código de Defesa do Consumidor”. In: Debatendo o Direito do Consumidor. PIRES, Ellen Cristina Gonçalves; DOLCI, Maria

3.5 As principais causas da judicialização no setor aéreo brasileiro

A judicialização, para Luís Roberto Barroso, é a possibilidade de se levar ao judiciário conflitos decorrentes de direitos, violações de direitos e lacunas normativas, provenientes de questões controvertidas sobre diferentes assuntos, que podem ter cunho político, moral, social, entre outros, e ela é “produto do arranjo constitucional do país, dos direitos que consagra e das ações que permitem a sua tutela”²⁷², e “não decorre da vontade do Judiciário, mas sim do constituinte”²⁷³.

No Brasil, a judicialização do setor aéreo está em evidência, uma vez que possui o maior número de ações judiciais contra às empresas aéreas do mundo, e de acordo com a base de dados do Conselho Nacional de Justiça, CNJ, no período entre 2020 e 2025, foram ajuizadas o total de 1,3 milhões de ações relacionadas ao segmento de transporte aéreo, nacional e internacional²⁷⁴.

Apesar das três maiores empresas aéreas brasileiras serem reconhecidas pela regularidade e pontualidade²⁷⁵, aparecem no Painel do CNJ, entre às 20 (vinte) empresas do segmento de transportes com mais ações ajuizadas do País. Os dados demonstram que a Azul Linhas Aéreas Brasileiras S.A., está em 1º lugar, a Gol Linhas Aéreas S.A., está em 4º lugar, e a Latam Airlines Group S.A., aparece em 5º lugar, como maiores empresas litigantes de 2025²⁷⁶.

O Panorama da Associação Brasileira das Empresas Aéreas de 2024, ABEAR, demonstrou que os custos com o querosene de aviação, corresponderam a 31% das despesas das empresas aéreas, em contrapartida, os gastos com assistência aos passageiros, indenizações extrajudiciais e condenações judiciais, corresponderam a

Inês; RODRIGUES, Alexandre Peres. (Coord.). Coleção OAB SP, vol. 25. São Paulo: Tirant lo blanch., 2024, p. 179.

²⁷² BARROSO, Luís Roberto. *O controle de constitucionalidade do direito brasileiro: exposição sistemática da doutrina e análise crítica da jurisprudência*. 10 ed., rev., e atual. Rio de Janeiro: Saraiva, 2026, p. VIII.

²⁷³ BARROSO, Luís Roberto. *Judicialização, ativismo judicial e legitimidade democrática*. Disponível em: <https://bibliotecadigital.tse.jus.br/server/api/core/bitstreams/926176ad-0cee-4e74-9b34-b08a900774bd/content>. Acesso em: 16.07.2026.

²⁷⁴ CNJ. Conselho Nacional de Justiça. *Grandes Litigantes*. Disponível em: <https://justica-em-numeros.cnj.jus.br/painel-litigantes/>. Acesso em 04.03.2026.

²⁷⁵ De acordo com o Relatório das Companhias Aéreas mais Pontuais da América Latina de janeiro de 2026. Cirium. *Análise de Aviação. Cirium on-time performance Monthly report. Airlines & Airports*. Disponível em: https://reports.cirium.com/2026-airlines-airports-monthly-on-time-performance-report?_gl=1*1j1sw3f*_gcl_au*MTAyODY2Mjc2Ny4xNzczODUyNjEz. Acesso em: 18.03.2026.

²⁷⁶ CNJ. Conselho Nacional de Justiça. *Grandes Litigantes*. Disponível em: <https://justica-em-numeros.cnj.jus.br/painel-litigantes/>. Acesso em 04.03.2026.

1% dos custos e despesas operacionais²⁷⁷.

É certo que diante dessas considerações, tanto o valor do combustível de aviação quanto os gastos com indenizações extrajudiciais e judiciais, são determinantes para o aumento de preço das passagens. Porém, os dados da ABEAR indicaram que os gastos com a judicialização, não produziram efeitos financeiros significativos para as companhias aéreas em comparação com outras despesas, como o custo com combustíveis e lubrificantes, manutenção das aeronaves, despesas operacionais e de pessoal, entre outras²⁷⁸.

Nesse mesmo sentido, os dados da Agência Nacional de Aviação Civil, do ano de 2024, indicaram que os gastos das empresas aéreas com condenações foram de 1,3% das despesas, ocupando a penúltima posição no rol das principais despesas, e os custos com assistência de passageiros e indenizações extrajudiciais, foram de 1,1%, ocupando a última posição do rol dos principais custos do setor de transporte aéreo²⁷⁹.

Para Cláudia Lima Marques e Maria Luiza Targa, “há uma elevada judicialização no setor aéreo no país (efeito), mas há muitas causas que devem ser enfrentadas pelas empresas e reguladores”, portanto, é imprescindível uma ação conjunta entre a ANAC, a ABEAR, o Ministério de Portos e Aeroportos e às empresas aéreas, para a implantação de medidas de combate a judicialização, focadas em uma maior efetivação de métodos de resolução de conflitos extrajudiciais²⁸⁰.

Por essas razões, a Agência Nacional de Aviação Civil, o Ministério de Portos e Aeroportos e o próprio Conselho Nacional de Justiça, em 18 de setembro de 2025, assinaram um Acordo de Cooperação, com a objetivo de promover soluções consensuais para reduzir a judicialização do setor aéreo no Brasil²⁸¹.

²⁷⁷ ABEAR. Associação Brasileira das Empresas Aéreas. *Panorama ABEAR 2024*. Disponível em: <https://panorama.abear.com.br/>. Acesso em: 18.03.2026.

²⁷⁸ ABEAR. Associação Brasileira das Empresas Aéreas. *Panorama ABEAR 2024*. Disponível em: <https://panorama.abear.com.br/>. Acesso em: 18.03.2026.

²⁷⁹ ANAC. Agência Nacional de Aviação Civil. *Painel de Indicadores do Transporte Aéreo 2024*. Disponível em: <https://www.gov.br/anac/pt-br/assuntos/dados-e-estatisticas/mercado-do-transporte-aereo/painel-de-indicadores-do-transporte-aereo/painel-de-indicadores-do-transporte-aereo-2024>. Acesso em: 18.03.2026.

²⁸⁰ MARQUES, Cláudia Lima. Targa, Maria Luiza Baillo Targa. *Judicialização do setor aéreo: avaliação das causas para compreensão das consequências*. Disponível em: <https://www.jusbrasil.com.br/artigos/judicializacao-no-setor-aereo-avaliacao-das-causas-para-compreensao-da-consequencia/5290126144>. Acesso em: 18.03.2026.

²⁸¹ BRASIL. Ministério de Portos e Aeroportos. Acordo entre MPor, CNJ e ANAC busca reduzir judicialização no setor aéreo. Disponível em: <https://www.gov.br/portos-e-aeroportos/pt-br/assuntos/noticias/2025/09/acordo-entre-mpor-cnj-e-anac-busca-reduzir-judicializacao-no-setor-aereo>. Acesso em: 04.03.2026.

Dessa forma, na tentativa de conter à judicialização em todos os setores do País, o CNJ em 23 de outubro de 2024, já havia editado a Recomendação nº 159, com objetivo de identificação e prevenção da chamada litigância abusiva ou litigância predatória²⁸², recomendando que os tribunais desenvolvessem sistemas inteligentes de dados, como os painéis de monitoramento, para controlar a distribuição e movimentação de ações judiciais e identificar padrões de litigância abusiva, inclusive com emissão de “alertas aos magistrados”²⁸³.

O fato é que não devemos confundir litigância abusiva com a litigância repetitiva, vez que a primeira tem “objetivo de repetir demandas com fortes indícios de má-fé”, possui características peculiares quanto a forma de elaboração das petições, possuem “teses genéricas artificiais e documentação falsa ou claramente extemporânea”, dentre outras, já a segunda “é um fenômeno ínsito da sociedade de massa e apenas eclode porque as violações de direitos ocorrem e atingem um número enorme de pessoas”, como explica Paulo Henrique Lucon²⁸⁴.

Assim, no Tema 1.198 do STJ, o Min. Herman Benjamin, esclarece que o problema da litigância abusiva, muitas vezes é a “litigância predatória reversa”, que é praticada pelas grandes empresas, “que se recusam a cumprir decisões judiciais, súmulas, repetitivos, texto expresso em lei”, uma vez que existem inúmeros litígios que são provocados por comportamentos predatórios dos próprios agentes econômicos, e pelo Estado²⁸⁵.

Cabe destacar também que o objetivo da fixação do Tema 1.198, para o Min. Herman Benjamin, “não é punir os advogados ou as partes que buscam a justiça, mas sim dar ferramentas necessárias para coibir abusos”, pois os juízes brasileiros, têm o poder de “polícia judicial do processo”, em outras palavras, podem impedir que aconteçam os “comportamentos abusivos e de má-fé”, praticados pelos agentes econômicos²⁸⁶.

²⁸²MEDEIROS, Homero. *Manual de Blindagem Contra Litigância Predatória em Demandas de Massa na Advocacia Bancária*. Campo Grande: MS Z Cursos, Vesão Kindle, 2024.

²⁸³ CNJ. Conselho Nacional de Justiça. *Recomendação nº 159, de 23 de outubro de 2024*. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/files/original2331012024102367198735c5fef.pdf>. Acesso em: 04.03.2026.

²⁸⁴ LUCON, Paulo Henrique dos Santos. *Abuso do processo*. 2 ed. rev. atual. e ampl. São Paulo: Editora Direito Contemporâneo, 2025, p. 50-51.

²⁸⁵ BRASIL. STJ. Superior Tribunal de Justiça. Recurso Especial. *Tema 1.198*. REsp nº 2021.665/MS. Relatoria do Min. Moura Ribeiro. Julgamento em 13/03/2025. Disponível em: <https://processo.stj.jus.br/processo/pesquisa/?tipoPesquisa=tipoPesquisaNumeroUnico&termo=08018875420218120029&totalRegistrosPorPagina=40&aplicacao=processos.ea>. Acesso em: 20.03.2026.

²⁸⁶ BRASIL. STJ. Superior Tribunal de Justiça. Recurso Especial. *Tema 1.198*. REsp nº 2021.665/MS. Relatoria do Min. Moura Ribeiro. Julgamento em 13/03/2025. Disponível em:

Importante destacar que a Constituição Federal de 1988, art. 5º, inc. XXXV, assegura o direito fundamental do acesso à Justiça, dispõe que a lei não excluirá da apreciação do Poder Judiciário lesão ou ameaça a direito, portanto, a Recomendação nº 159 do CNJ, não pode limitar o direito ao ajuizamento de ações pois contraria os preceitos constitucionais do exercício regular dos direitos dos consumidores.

Além disso, o Código de Defesa do Consumidor, por determinação do Texto Constitucional e do art. 48 dos ADCT, garante o direito básico do consumidor de acesso aos órgãos judiciais, art. 6º, inc. VII, bem como o direito à facilitação de sua defesa processual, art. 6º, inc. VIII, e ao direito à efetiva reparação de danos, art. 6º, inc., logo, os consumidores não precisam de comprovação prévia de tentativa de acordo extrajudicial para se valerem da esfera judicial.

Em contrapartida, o STJ, está para decidir o Tema 1.396, que busca definir se o consumidor precisa ou não demonstrar antes do ajuizamento da ação, tentativa prévia de solução extrajudicial, condicionada ao interesse de agir em ações de natureza consumerista²⁸⁷.

Para Cláudia Lima Marques e Maria Luiza Targa, a judicialização no setor aéreo brasileiro é um desafio, visto que sobrecarrega os tribunais “acarretando morosidade na tramitação processual”, “comprometendo a qualidade da prestação jurisdicional”, mas apesar disso, não se pode limitar o direito constitucional de acesso à Justiça dos consumidores, porque a Constituição Federal de 1988 e o Código de Defesa do Consumidor, asseguram o ajuizamento de ação, “independentemente da demonstração de prévia tentativa de solução extrajudicial do conflito”²⁸⁸.

Outro ponto importante que está sendo analisado pelo STF, é do paradigma sobre o Tema 1.417, o qual se discute quais normas serão aplicáveis em relação a responsabilidade civil das empresas aéreas, o CBA ou o CDC, nos casos de cancelamentos, alteração ou atraso de voos, nas hipóteses de caso fortuito externo ou força maior, que por intermédio do Relator Min. Dias Toffoli, havia determinado à

<https://processo.stj.jus.br/processo/pesquisa/?tipoPesquisa=tipoPesquisaNumeroUnico&termo=08018875420218120029&totalRegistrosPorPagina=40&aplicacao=processos.ea>. Acesso em: 20.03.2026.

²⁸⁷ BRASIL. STJ. Superior Tribunal de Justiça. *Recurso Especial REsp nº 2.209.304/MG, Relatoria do Min. Ricardo Villas Bôas Cueva*. Autuado em 24/04/2025. Disponível em: https://processo.stj.jus.br/repetitivos/temas_repetitivos/pesquisa.jsp?novaConsulta=true&tipo_pesquisa=T&cod_tema_inicial=1396&cod_tema_final=1396. Acesso em: 06.03.2026.

²⁸⁸ MARQUES, Cláudia Lima. Targa, Maria Luiza Baillo Targa. *Judicialização do setor aéreo: avaliação das causas para compreensão das consequências*. Disponível em: <https://www.jusbrasil.com.br/artigos/judicializacao-no-setor-aereo-avaliacao-das-causas-para-compreensao-da-consequencia/5290126144>. Acesso em: 10.03.2026.

suspensão nacional de todos os processos judiciais até o julgamento do Recurso Extraordinário em questão²⁸⁹.

O fato é que essa decisão do STF, prejudicou muitos passageiros, porque houve uma generalização de processos suspensos, contrariando entidades de defesa dos consumidores habilitadas no processo, como o Instituto Brasileiro de Política e Direito do Consumidor, Brasilcon, uma vez que sua participação é fundamental para defender os interesses dos consumidores, sobretudo quando há antinomia de normas desfavoráveis aos mais vulneráveis²⁹⁰.

Então, recentemente, o Min. Dias Toffoli, acabou limitando a suspensão de atrasos e cancelamentos de voos, somente para os casos de fortuito externo ou força maior, previstos no CBA, esclarecendo que ela não vale para os casos de fortuito interno pela má prestação de serviços, pois estes deverão ser resolvidos pelas leis de proteção dos consumidores²⁹¹.

Cabe esclarecer que a força maior ou extrínseca está atrelada “à inevitabilidade e à irresistibilidade, e à inoperabilidade torna “inexigível a prestação de deslocamento”, pode ser caracterizada por uma explosão que paralisa o funcionamento de reatores das aeronaves, terremotos, guerras, pandemias, e quaisquer outros eventos que ameacem a segurança dos voos. Portanto, não se confundem com questões meteorológicas previsíveis, ou com falhas mecânicas ocasionadas pela falta de manutenção das aeronaves²⁹².

Outrossim, mesmo em eventos que ocorram fortuito externo, tanto às empresas como os passageiros, têm o dever de agir conforme o princípio da boa-fé para superar situações que impossibilitem o transporte, e dependendo do caso pode ser excludente ao dever de indenizar das empresas aéreas, como alerta Marco Fábio Morsello²⁹³.

²⁸⁹ BRASIL. STF. Supremo Tribunal Federal. *Recurso Extraordinário com Agravo, RE nº 1.560.244/RJ, Relatoria do Min. Dias Toffoli*. Decisão em 10/03/2026. Disponível em: <https://portal.stf.jus.br/processos/downloadPeca.asp?id=15384874419&ext=.pdf>. Acesso em: 11.03.2026.

²⁹⁰ O Brasilcon tem participação no RE como *Amicus Curiae*. STF. Supremo Tribunal Federal. *Recurso Extraordinário com Agravo, RE nº 1.560.244/RJ, Relatoria do Min. Dias Toffoli*. Decisão em 10/03/2026. Disponível em: <https://portal.stf.jus.br/processos/downloadPeca.asp?id=15384874419&ext=.pdf>. Acesso em: 11.03.2026.

²⁹¹ STF. Supremo Tribunal Federal. *Recurso Extraordinário com Agravo, RE nº 1.560.244/RJ, Relatoria do Min. Dias Toffoli*. Decisão em 10/03/2026. Disponível em: <https://portal.stf.jus.br/processos/downloadPeca.asp?id=15384874419&ext=.pdf>. Acesso em: 11.03.2026.

²⁹² Citando Marco Fábio Morsello. MORSELLO, Marco Fábio. *Contratos de transporte: os novos paradigmas do caso fortuito e força maior*. 1 ed. São Paulo. Thomson Reuters, 2021, p. RB-7.3.

²⁹³ MORSELLO, Marco Fábio. *Contratos de transporte: os novos paradigmas do caso fortuito e força maior*. 1 ed. São Paulo. Thomson Reuters, 2021, p. RB-7.3.

Importante destacar que para o Conselho Nacional de Justiça, o caminho para a redução da litigiosidade no setor aéreo brasileiro, está na implementação de soluções alternativas de conflitos, juntamente com a uniformização jurisprudencial e legislativa, favoráveis ao mercado econômico e aos consumidores, uma vez que a segurança jurídica é a chave para a diminuição da judicialização²⁹⁴.

Desse modo, o Consumidor.gov.br., é um importante instrumento extrajudicial que permite maior transparência nas relações de consumo e competitividade entre as empresas aéreas, visto que os consumidores podem registrar suas reclamações e realizar avaliações sobre o atendimento das empresas parceiras na própria plataforma. E a vantagem de registrar as reclamações no site é que ele possui o monitoramento do Senacon, das Agências Reguladoras, da ANAC, do Ministério Público, dos Tribunais de Justiça, dos Procons e das Defensorias Públicas²⁹⁵.

Nesse contexto, de acordo com o Boletim de Monitoramento da ANAC de 2024, os temas mais reclamados pelos passageiros no site Consumidor.gov.br, foram o reembolso de passagens aéreas, 22,25%, alterações pelas empresas aéreas, 20,19%, alterações de pelos passageiros, 18,72%, transporte de bagagens, 7,27%, assistência ao PNAE, 0,51%, entre outros²⁹⁶.

Além disso, os dados do site Consumidor.gov.br, apontaram que o índice de satisfação dos passageiros a respeito do atendimento prestado pelas empresas aéreas via extrajudicial, está com baixa pontuação, pois a média de avaliação da satisfação do consumidor que vai de 1(um) a 5(cinco), é de 3,9 para a Azul Linhas Aéreas S.A., 3,5 para a Gol Linhas Aéreas S.A., e 3,2 para a Latam Airlines Brasil²⁹⁷.

Assim, analisando os dados das reclamações dos passageiros na plataforma Consumidor.gov.br, é evidente à insatisfação dos consumidores em relação aos SACs das empresas aéreas, uma vez que foram registradas até o segundo semestre de 2025, o total de 361.155 reclamações, sendo que 91,34% dos consumidores antes de

²⁹⁴ CNJ. Conselho Nacional de Justiça. *Setor Aéreo: reduzir judicialização favorece o mercado e o próprio consumidor*. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/setor-aereo-reduzir-judicializacao-favorece-o-mercado-e-o-proprio-consumidor/>. Acesso em: 10.03.2026.

²⁹⁵ BRASIL. Consumidor.gov.br. *Órgãos Gestores e Monitoramento*. Disponível em: <https://www.consumidor.gov.br/pages/principal/orgaos-gestores>. Acesso em: 12.03.2026.

²⁹⁶ As reclamações de passageiros foram atualizadas pela ANAC até 30 de abril de 2024. ANAC. Agência Nacional de Aviação Civil. *Boletim de Monitoramento de 2024*. Disponível em: <https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiTNIODBhNDctMzVINi00ZmY2LTg4ZjAtYjc3NTczNGU5ZjE1IiwidCI6ImI1NzQ4ZjZILWI0YTQtNGlyYi1hYjJhLWVmOTUyMjM2ODM2NiIsImMiOiR9>. Acesso em: 12.03.2026.

²⁹⁷ BRASIL. Consumidor.gov.br. *Total de reclamações finalizadas*. Disponível em: <https://app.powerbi.com/view?>. Acesso em 15.03.2026.

registrarem suas reclamações, já haviam acessado os canais de atendimento disponibilizados pelas transportadoras aéreas como tentativa prévia de resolução de conflitos, mas não obtiveram atendimento adequado²⁹⁸.

É importante salientar que a ANAC, lançou em 14 de abril de 2026, o canal ANAC Passageiro, para que os consumidores possam registrar suas reclamações diretamente na plataforma da agência, após a tentativa prévia de acordo nos próprios canais das empresas aéreas, e caso suas reclamações não sejam solucionadas, são orientados a procurarem os canais tradicionais de defesa dos consumidores²⁹⁹.

Para Cláudia Lima Marques e Maria Luiza Targa, “o primeiro passo para a reflexão sobre as possíveis causas da elevada judicialização no transporte aéreo”, é analisar se as reclamações dos consumidores estão sendo solucionadas de “maneira célere e eficaz” pelos SACs e demais canais de atendimento das empresas, pois são importantes meios para a prevenção de danos aos consumidores, e consequentemente, têm “potencial para reduzir o número de ações em desfavor das companhias aéreas”³⁰⁰.

Com efeito, o que se preza é a harmonização dos interesses dos usuários do transporte aéreo e das empresas aéreas, tendo em vista à adequação da proteção do consumidor com o desenvolvimento econômico e tecnológico, como forma de viabilizar os princípios que fazem parte da ordem econômica, para que as relações de consumo sejam justas e equilibradas.

Especialmente, o CDC, estabelece entre os princípios da Política Nacional das Relações de Consumo, o incentivo à criação pelos fornecedores de meios eficientes de controle de qualidade e segurança de produtos e serviços, assim como de mecanismos alternativos de solução de conflitos de consumo, visando atender com eficiência os deveres que lhe são impostos.

Por fim, nesse cenário, a adoção de mecanismos de prevenção para resolução

²⁹⁸ ANAC. Agência Nacional de Aviação Civil. *Reclamação de Passageiros*. Disponível em: <https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiTNTI0DBhNDctMzVINi00ZmY2LTg4ZjAtYjc3NTczNGU5ZjE1IiwidCI6ImI1NzQ4ZjZILWI0YTQtNGlyYi1hYjJhLWVmOTUyMjM2ODM2NlslmMiOjR9>. Acesso em: 10.03.2026.

²⁹⁹ ANAC. Agência Nacional de Aviação Civil. *Sobre o ANAC Passageiro*. Disponível em: https://www.gov.br/anac/pt-br/assuntos/passageiros/anac_passageiro/sobre-o-anac-passageiro. Acesso em: 20.04.2026.

³⁰⁰ MARQUES, Cláudia Lima. Targa, Maria Luiza Baillo Targa. *Judicialização do setor aéreo: avaliação das causas para compreensão das consequências*. Disponível em: <https://www.jusbrasil.com.br/artigos/judicializacao-no-setor-aereo-avaliacao-das-causas-para-compreensao-da-consequencia/5290126144>. Acesso em: 10.03.2026.

de conflitos, em especial os “procedimentos de *compliance*”, ou programas de integridade, devem ser compreendidos como instrumentos de “fomento à eficiência da atividade dos fornecedores no mercado de consumo e à efetividade do direito dos consumidores”³⁰¹.

³⁰¹ Citando Bruno Miragem. MIRAGEM, Bruno. *Curso de Direito do Consumidor*. 9 ed. Rio de Janeiro: Forense, 2024, p. 90.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O tema central desta Dissertação foi o estudo do *Compliance* e as relações de consumo no setor de serviços de transporte aéreo doméstico brasileiro, e como visto, o estudo apontou sua importância para assegurar maior satisfação dos passageiros na prevenção de litígios, bem como na resolução de conflitos e acordos extrajudiciais.

Na mesma linha, o estudo indicou que a efetivação das normas de proteção dos consumidores, juntamente com a implantação do *compliance* contribuem para a prevenção de riscos e irregularidades empresariais, pois funcionam como instrumentos complementares ao caráter coercitivo do ordenamento jurídico.

Observou-se que às principais empresas aéreas do País, possuem programas de *compliance*, voltados mais para o atendimento ao consumidor, e apesar desses atendimentos serem avançados, automatizados, os consumidores estão insatisfeitos com seus sistemas robotizados, pois têm se mostrado insuficientes para resolver suas demandas adequadamente.

Nesse contexto, o *compliance* nas relações de consumo, precisa ter realmente o escopo na centralidade do cliente, e não ser criado apenas para melhorar a imagem reputacional da empresa, ser para “inglês ver”, precisa estar em conformidade com as normas regulatórias e com o CDC, e ter comprometimento com a ética, para que seus colaboradores tenham a capacidade de informar os consumidores com eficiência, transparência, respeito e empatia.

Notou-se que a ANAC, ao invés de defender os passageiros, é influenciada pelos agentes econômicos, a omitir, a não fiscalizar ilicitudes, ou defender interesses dos próprios agentes regulados, por essas razões, é imprescindível a participação da sociedade em atos normativos do processo decisório das agências reguladoras, como audiências públicas e consultas públicas.

O estudo apontou que os custos das empresas aéreas brasileiras com o querosene de aviação e a manutenção das aeronaves, são os principais responsáveis pela elevação dos preços das passagens aéreas e dos serviços aéreos, portanto, os gastos com condenações e indenizações extrajudiciais, não são os principais fatores que ocasionam o aumento dos custos do setor de transporte aéreo de passageiros, pois ocupam a penúltima posição nos indicadores da ANAC.

Diante disso, a dissertação demonstrou que ao invés de uma indústria do dano moral, há na verdade uma indústria das baixas indenizações, e isso ocorre porque no

Brasil, não há uma regulação uniformizada para o setor aéreo, consequentemente, faz com que as empresas façam o cálculo do custo-benefício, uma vez que para elas, vale muito mais a pena violar direitos existenciais dos consumidores, pois o dano causado em muitos casos, é inferior ao lucro obtido no exercício de suas atividades.

Verificou-se que o aumento do preço das passagens, não é pressuposto para a prestação dos serviços aéreos de qualidade, uma vez que há muitas queixas dos passageiros relacionadas a má prestação dos serviços, sobretudo no que se refere ao acesso nos sites e aplicativos das empresas, na oferta de pacotes de serviços, no cancelamento da compra de passagens *online*, na obtenção de reembolsos, na assistência prestada nos aeroportos, e também nos atrasos e cancelamentos pelas empresas, na preterição de embarque, ou extravio de bagagens.

Analisando os contratos aéreos, ficou evidenciado que a aquisição de passagens e pacotes de serviços, diretamente nos *sites* e aplicativos das companhias aéreas, são contratos de adesão eletrônicos, portanto, possuem a proteção do CDC em todas as fases contratuais. E como visto, as transportadoras respondem por falhas na prestação dos serviços e por violações aos direitos dos consumidores.

Nesse cenário, os princípios e normas do CDC, transcenderam diversos aspectos econômicos e sociais no âmbito da tutela do consumidor, mas existem lacunas normativas ocasionadas pelas transformações do mundo digital, que precisam ser preenchidas com atualizações normativas, reformas, e novos marcos regulatórios, contudo, a revisão normativa e jurisprudencial de normas relativas ao transporte aéreo de passageiros não deve representar retrocessos aos direitos dos consumidores.

Nesse contexto, constatou-se que os passageiros estão insatisfeitos com a prestação dos serviços, e com o atendimento ao consumidor das empresas aéreas, pois os dados da plataforma Consumidor.gov.br, demonstraram que a maioria deles, antes de buscarem o judiciário para o desfecho de suas demandas, já haviam tentado solucioná-las por meio de seus canais de atendimento, mas não obtiveram resolatividade.

Por fim, pode-se afirmar, a partir de tudo o que foi estudado e exposto, que para prevenir danos aos consumidores e combater à judicialização excessiva, é preciso que sejam implantados mecanismos alternativos para resolução de conflitos, e ações conjuntas entre as companhias aéreas, a ANAC, a Abear, o Ministério de Portos e Aeroportos, para a harmonização das relações de consumo no setor aéreo.

REFERÊNCIAS

ABAETÉ LINHAS AÉREAS. *Quem somos*. Disponível em: <https://www.voeabaete.com.br/quem-somos/>. Acesso em: 05.01.2025.

ABEAR. Associação Brasileira das Empresas Aéreas. *A aviação em duas décadas*. Disponível: <https://app.powerbi.com/view?r=eyJrljoiMTE3ODRmNTAtMzQzMzY0YWFmLTk4MzAtNjBkYmE4OWM3ZTJmliwidCI6IjM4ZmYxZGNhLTg0YjQtNGU3MC1iNmUxLWI3YzlmNDJkZDdmYiJ9>. Acesso em: 28.01.2025.

ABEAR. *Cenário do Setor Aéreo 2024*. Associação Brasileira das Empresas Aéreas. Disponível em: https://www.abear.com.br/wp-content/uploads/2024/06/abear-folder-2024-16pgs_AF-WEB-V2.pdf. Acesso em: 22.01.2025.

ABEAR. *Compliance*. Associação Brasileira das Empresas Aéreas. Disponível em: <https://www.abear.com.br/wp-content/uploads/2021/12/Codigo-de-Conduta-ABEAR.pdf>. Acesso em: 11.01.2024.

ABEAR. Associação Brasileira das Empresas Aéreas. *Panorama ABEAR 2024*. Disponível em: <https://panorama.abear.com.br/>. Acesso em: 24.02.2025

ALMEIDA, Fabrício Bolzan de. *Manual de Direito Administrativo*. 5 ed. São Paulo: Saraiva, 2022.

ANUNCIAÇÃO, Heverton. *“Tecnologia não é só equipamentos”*. In: Atendimento ao cliente que revolucionaram o campo da experiência do cliente. ANUNCIAÇÃO, Heverton. (Coord.). Rio de Janeiro: Alta Boas, 2021.

ANAC. Agência Nacional de Aviação Civil. *Acessibilidade*. Disponível em: <https://www.gov.br/anac/pt-br/assuntos/passageiros/acessibilidade>. Acesso em: 28.10.2025.

ANAC. Agência Nacional de Aviação Civil. *ANAC e OACI discutem acessibilidade no setor aéreo brasileiro*. Disponível em: <https://www.gov.br/anac/pt-br/noticias/2022/anac-e-oaci-discutem-acessibilidade-no-setor-aereo-brasileiro#:~:text=A%20OACI%20vem%20trabalhando%20em%20busca%20de,novas%20normas%20e%20pr%C3%A1ticas%20em%20%C3%A2mbito%20internacional>. Acesso em: 28.10.2025.

ANAC. Agência Nacional de Aviação. *Anexo Tributação*. Disponível em: <https://www2.anac.gov.br/arquivos/pdf/anexoCTPPTributacao.pdf>. Acesso em: 17.03.2025.

ANAC. Agência Nacional de Aviação Civil. *Boletim de monitoramento. Consumidor.gov.br*. Disponível em: https://www.gov.br/anac/pt-br/canal_atendimento/consumidor/boletins/2024/1o-trimestre. Acesso em: 13.10.2025.

ANAC. Agência Nacional de Aviação Civil. *Breve Histórico (Tarifas Aéreas)*. Disponível em: <https://www.gov.br/anac/pt-br/assuntos/dados-e-estatisticas/mercado->

do-transporte-aereo/tarifas-aereas/breve-historico-tarifas-aereas. Acesso em: 24.02.2025.

ANAC. Agência Nacional de Aviação Civil. *Canais de atendimento do consumidor*. Disponível em: https://www.gov.br/anac/pt-br/canais_atendimento/consumidor. Acesso em 11.01.2024.

ANAC. Agência Nacional de Aviação Civil. *Comunicado. Anac monitora possíveis impactos do apagão cibernético ao transporte aéreo do país*. Disponível em: <https://www.gov.br/anac/pt-br/noticias/2024/anac-monitora-apagao-cibernetico-e-confirma-nao-haver-prejuizos-que-impactem-significativamente-o-transporte-aereo-no-pais>. Acesso em: 14.03.2025.

ANAC. Agência Nacional de Aviação Civil. *Contrato de concessão do aeroporto internacional de Guarulhos*. Disponível em: <https://www.anac.gov.br/assuntos/paginas-tematicas/concessoes/aeroportos-concedidos/guarulhos/arquivos/01contrato-de-concessao/contrato-gru>. Acesso em: 11.04.2025.

ANAC. Agência Nacional de Aviação Civil. *Dados Estatísticos (2024)*. Disponível em: <https://www.gov.br/anac/pt-br/assuntos/dados-e-estatisticas/historico-de-voos/historico-de-voos-descontinuada>. Acesso em: 24.01.2025.

ANAC. Agência Nacional de Aviação Civil. *Diretrizes para a qualidade regulatória*. Disponível em: <https://www.anac.gov.br/assuntos/legislacao/legislacao-1/boletim-de-pessoal/2017/41-1/anexo-i-diretrizes-para-a-qualidade-regulatoria-da-anac>. Acesso em: 20.02.2025.

ANAC. Agência Nacional de Aviação Civil. *Empresas aéreas no Consumidor.gov.br*. Disponível em: <https://www.gov.br/anac/pt-br/assuntos/regulados/empresas-aereas/empresas-aereas-no-consumidor.gov.br>. Acesso em 08.01.2024.

ANAC. Agência Nacional de Aviação Civil (2024). *Histórico de Voos*. Disponível em: <https://www.gov.br/anac/pt-br/assuntos/dados-e-estatisticas/historico-de-voos/historico-de-voos-descontinuada>. Acesso em: 24.01.2025.

ANAC. Agência Nacional de Aviação Civil. *Orientações aos passageiros da Voepass*. Disponível em: <https://www.gov.br/anac/pt-br/noticias/2025/anac-suspende-operacoes-aereas-da-voepass-em-carater-cautelar>. Acesso em: 11.03.2025.

ANAC. Agência Nacional de Aviação Civil. *Painel de Indicadores do Transporte Aéreo 2024*. Disponível em: <https://www.gov.br/anac/pt-br/assuntos/dados-e-estatisticas/mercado-do-transporte-aereo/painel-de-indicadores-do-transporte-aereo/painel-de-indicadores-do-transporte-aereo-2024>. Acesso em: 18.03.2026.

ANAC. Agência Nacional de Aviação Civil. *Plano de Integridade 2023-2024*. Disponível em: https://www.gov.br/anac/pt-br/acao-a-informacao/acoes-e-programas/arquivos/PlanodeIntegridade20232024_v3.pdf. Acesso em: 08.03.2025.

ANAC. Agência Nacional de Aviação Civil. *Portaria nº 17.476/SAS de 18 de julho de 2025*. Disponível em: <https://www.anac.gov.br/assuntos/legislacao/legislacao-1/portarias/2025/portaria-17476>. Acesso em: 10.10.2025.

ANAC. Agência Nacional de Aviação Civil. *Reclamação de Passageiros*. Disponível em: <https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoieYTNiODBhNDctMzVINi00ZmY2LTg4ZjAtYjc3NTczNGU5ZjE1IiwidCI6ImI1NzQ4ZjZILWI0YTQtNGlyYi1hYjJhLWVmOTUyMjM2ODM2NiIsImMiOiR9>. Acesso em: 10.03.2026.

ANAC. Agência Nacional de Aviação Civil. *Reclamação de passageiros contra empresas aéreas*. Disponível em: https://www.gov.br/anac/pt-br/canais_atendimento/consumidor. Acesso em: 10.03.2026.

ANAC. Agência Nacional de Aviação Civil. *Registros de Serviços Aéreos*. Disponível em: <https://www.gov.br/anac/pt-br/assuntos/regulados/empresas-aereas/registro-de-servicos-aereos>. Acesso em: 20.02.2025.

ANAC. Agência Nacional de Aviação Civil. *Resolução nº 400 da ANAC*. Disponível em: <https://www.anac.gov.br/assuntos/legislacao/legislacao-1/resolucoes/resolucoes-2016/resolucao-no-400-13-12-2016>. Acesso em: 21.02.2025.

ANAC. Agência Nacional de Aviação Civil. *Resolução nº 280/2013*. Disponível em: <https://www.anac.gov.br/assuntos/legislacao/legislacao-1/resolucoes/resolucoes-2013/resolucao-no-280-de-11-07-2013>. Acesso em: 05.04.2025.

ANAC. Agência de Aviação Civil. *Segurança Operacional*. Disponível em: <https://www.gov.br/anac/pt-br/assuntos/seguranca-operacional>. Acesso em: 21.02.2025.

ANAC. Agência Nacional de Aviação Civil. *Sobre a Ouvidoria*. Disponível em: https://www.gov.br/anac/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria/sobre-a-ouvidoria/sobre-a-ouvidoria-old. Acesso em: 20.04.2026.

ANAC. Agência Nacional de Aviação Civil. *Sobre o ANAC Passageiro*. Disponível em: https://www.gov.br/anac/pt-br/assuntos/passageiros/anac_passageiro/sobre-o-anac-passageiro. Acesso em: 20.04.2026.

ANAC. Agência Nacional de Aviação Civil. *Tarifa Aérea Média*. Disponível em: <https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoieYjg3NGEtMGNmOC00NDA2LTk4OTktNTlhYmVlZmMyNjQ3IiwidCI6ImI1NzQ4ZjZILWI0YTQtNGlyYi1hYjJhLWVmOTUyMjM2ODM2NiJ9>. Acesso em: 24.02.2025.

ANTONIK, Luís Roberto. *Compliance, ética, responsabilidade social e empresarial: uma visão prática*. 1 ed. Rio de Janeiro: Alta Books, 2016.

ARAÚJO, Gilvandro Vasconcelos Coelho de; CAVALCANTI, Maria Piccoli Lins. *Compliance e concorrência*. RODAS, João Grandino; CARVALHO, Vinícius Marques. (Coord.). 3 ed. vol. 4. São Paulo: Editora dos Tribunais, 2017.

ARAÚJO, Valter Shuenquener de. *“Lei da Liberdade Econômica. Tendências e Desafios no Novo Marco Regulatório da Livre Iniciativa”*. In: Transformações do direito administrativo: liberdades econômicas e regulação. (Coord.): LEAL, Fernando; MENDONÇA, José Vicente Santos de. Rio de Janeiro: FGV Direito Rio, 2019.

ARISTÓTELES, *Ética a Nicômaco*. Aristóteles. Traduzido por Maria Stephania da Costa Flores. São Paulo: Principis, 2021.

ASSI, Marcos. *Governança, riscos e compliance: mudando a conduta nos negócios*. 1 ed. São Paulo: Saint Paul Editora, 2017.

AVION EXPRESS LTDA. *Serviços*. Disponível em: <https://avionexpress.aero/services/>. Acesso em: 05.04.2025.

BAGNOLI, Vicente. *Direito econômico e concorrencial* [livro eletrônico]. 3 ed. rev., atual., e ampl. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2022.

BAGNOLI, Vicente. *Compliance concorrencial*. 1 ed. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2021.

BAGNOLI, Vicente. *Direito econômico e concorrencial*. 3 ed. rev., atual., e ampl. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2022.

BARRILARI, Claudia Cristina. *Crime empresarial, autorregulação e compliance*. 2 ed. atual. e ampl. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2021.

BARROSO, Luís Roberto. *A constitucionalização do direito e o direito civil. Novos problemas à luz da legalidade constitucional*. São Paulo: Atlas, 2008.

BARROSO, Luís Roberto. *Curso de Direito Constitucional Contemporâneo: os conceitos fundamentais e a construção do novo modelo*. 10 ed. São Paulo: Saraiva, 2022.

BARROSO, Luís Roberto. *Judicialização, ativismo judicial e legitimidade democrática*. Disponível em: <https://bibliotecadigital.tse.jus.br/server/api/core/bitstreams/926176ad-0cee-4e74-9b34-b08a900774bd/content>. Acesso em: 16.07.2026.

BARROSO, Luís Roberto. *O controle de constitucionalidade do direito brasileiro: exposição sistemática da doutrina e análise crítica da jurisprudência*. 10 ed., rev., e atual. Rio de Janeiro: Saraiva, 2026.

BAUMAN, Zygmunt. *A ética é possível num mundo de consumidores?* Tradução Alexandre Werneck. Rio de Janeiro: Zahar, 2011.

BAUMAN, Zygmunt. *Vida para consumo: A transformação das pessoas em mercadoria*. Rio de Janeiro: Zahar, 2008.

BENACCHIO, Marcelo. *“A ordem econômica constitucional e o exercício da atividade econômica empresarial”*. In: JORGE, André Guilherme Lemos; ADEODATO, José Maurício; MACIEL, Renata Mota (Coord.). *Direito Empresarial: estrutural e regulação*. São Paulo: Uninove, vol.2, 2018.

BENJAMIN, Antônio Herman V. *et. al. Manual de direito do consumidor*. 4 ed. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2017.

BENJAMIN, Antônio Herman V. *O transporte aéreo e o Código de Defesa do Consumidor*. vol. 100, ano 24. São Paulo: Ed. RT, 2015. Disponível em: https://bdjur.stj.jus.br/jspui/bitstream/2011/8973/transporte_aereo_codigo_benjamin_2015.pdf. Acesso em: 07.08.2024.

BESSA, Leonardo Roscoe. *Código de Defesa do Consumidor Comentado*. 2 ed. Rio de Janeiro: Forense, 2022.

BESSA, Leonardo Roscoe. *Código de Defesa do Consumidor Comentado*. 3 ed. São Paulo: Thomson Reuters, 2025.

BERALDO, Leonardo de Faria. *Dano Moral no Transporte Aéreo de Pessoas*. 1 ed. São Paulo: Thomson Reuters, 2024.

BERCOVICI, Gilberto. *Constituição econômica e dignidade da pessoa humana*. Revista da Faculdade de Direito da Universidade de São Paulo. v. 102. jan./dez., 2007.

BERTACHINI, Luciana; ALMEIDA JUNIOR, Jesualdo de. “A ética como proteção dos Direitos do Consumidor e o Papel Estratégico das Ouvidorias Brasileiras”. In: *Debatendo o direito do consumidor*. VANZOLINI, Patrícia; SICA, Leonardo; GONÇALVES, Ellen Cristina *et. al.* (Coord.). 1 ed. São Paulo: Tirant lo Blanch, 2024.

BERGSTEIN, Laís. “*Inteligência artificial nas práticas de geopricing e geoblocking: a tutela dos vulneráveis nos contratos eletrônicos*”. TEPEDINO, Gustavo; SILVA, Rodrigo da Guia (Coord.) 1 ed. São Paulo: Thomson Reuters, 2020.

BRASIL. Câmara dos Deputados. *Audiência Pública com a Fundação Procon de São Paulo, sobre remarcação e cancelamento de passagens aéreas*. Câmara dos Deputados. Disponível em: <https://www.camara.leg.br/busca-geral?termo=audiencia+publica+procon#gsc.tab=0&gsc.q=audiencia%20publica%20procon&gsc.page=1>. Acesso em 08.01.2024.

BRASIL. Câmara dos Deputados. *PL n. 4392/2023. Alteração da Lei nº 7.565, de 19 de dezembro de 1986 (Código Brasileiro de Aeronáutica), para permitir o transporte aéreo doméstico, com origem ou destino em localidades na Amazônia Legal, por empresas estrangeiras*. Disponível em: https://www.camara.leg.br/proposicoesWeb/prop_mostrarintegra?codteor=2480565&filename=PL%204392/2023. Acesso em: 20.01.2025.

BRASIL. Câmara dos Deputados. *PL 4477/2025*. Disponível em: <https://www.camara.leg.br/proposicoesWeb/fichadetramitacao?idProposicao=2557698>. Acesso em: 30.10.2025.

BRASIL. Câmara dos Deputados. *PL 5041/2025*. Disponível em: <https://www.camara.leg.br/proposicoesWeb/fichadetramitacao?idProposicao=2570007>. Acesso em: 30.10.2025.

BRASIL. Conselho Administrativo de Defesa da Concorrência. CADE. *Acordo entre a Azul e a Gol*. Processo nº 08700.003565/2024-49. SEI nº 1391525 de 24/05/2024. Disponível em: https://cdn.cade.gov.br/Portal/centrais-de-conteudo/publicacoes/normas-e-legislacao/resolucoes/Resolu%C3%A7%C3%A3o%20n%C2%BA%2017_18-10-2016.pdf. Acesso em: 05.04.2025.

BRASIL. Conselho Administrativo de Defesa Econômica. CADE. *Processo Administrativo de Apuração de Ato de Concentração entre Azul Linhas Aéreas Brasileiras S.A. e Gol Linhas Aéreas S.A.* Processo nº 08700.003565/2024/49 de 28/03/2025. Disponível em: https://sei.cade.gov.br/sei/modulos/pesquisa/md_pesq_documento_consulta_externa. Acesso em: 05.04.2025.

BRASIL. Conselho Administrativo de Defesa Econômica. CADE. *Guia: Programas de Compliance. Orientações sobre estruturação e benefícios da adoção dos programas de compliance concorrencial*. 2016, p. 9-15. Disponível em: <https://cdn.cade.gov.br/Portal/centrais-de-conteudo/publicacoes/guias-do-cade/guia-compliance-versao-oficial.pdf>. Acesso em: 05.04.2025.

BRASIL. Conselho Administrativo de Defesa da Econômica. CADE. *Resolução nº 17, de 18 de outubro de 2016*. Disponível em: https://cdn.cade.gov.br/Portal/centrais-de-conteudo/publicacoes/normas-e-legislacao/resolucoes/Resolu%C3%A7%C3%A3o%20n%C2%BA%2017_18-10-2016.pdf. Acesso em: 05.04.2025.

BRASIL. *Consulta Pública nº 02/2025. Proposta de Resolução sobre assistência especial e acessibilidade de passageiros com necessidade de assistência especial ao serviço de transporte aéreo*. Disponível em: <https://www.gov.br/participamaisbrasil/cp-02-2025>. Acesso em: 10.10.2025.

BRASIL. Consumidor.gov.br. *Empresas participantes*. Disponível em: <https://www.consumidor.gov.br/pages/principal/empresas-participantes>. Acesso em: 08.01.2024.

BRASIL. Consumidor.gov.br. *Órgãos Gestores e Monitoramento*. Disponível em: <https://www.consumidor.gov.br/pages/principal/orgaos-gestores>. Acesso em: 12.03.2026.

BRASIL. Consumidor.gov.br. *Total de reclamações finalizadas*. Disponível em: <https://app.powerbi.com/view?>. Acesso em 25.10.2025.

BRASIL. Decreto 10.271 de 09 de dezembro de 2020. *Acordo sobre o Comércio Eletrônico do Mercosul*. Disponível em: https://www.gov.br/siscomex/pt-br/arquivos-e-imagens/2020/12/82753_dec_015-2020_pt_acordo-comercio-eletronico.pdf. Acesso em: 12.11.2025.

BRASIL. Decreto nº 76.590 de 12 de novembro de 1975. *Sistema integrado de Transporte Aéreo Regional. (SITAR)*. Disponível em:

https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/1970-1979/d76590.htm. Acesso em: 15.07.24.

BRASIL. Escola Nacional de Defesa do Consumidor. *A acessibilidade na agenda da ANAC. Relações de consumo no transporte aéreo*. 2024, p.3. Disponível em: <https://www.gov.br/mj/pt-br/assuntos/seus-direitos/consumidor/escola-nacional-endc/cursos-endc/curso-relacoes-de-consumo-no-transporte-aereo>. Acesso em: 28.10.2025.

BRASIL. Escola Nacional de Defesa do Consumidor. *A Regulação Econômica dos Serviços de Transporte Aéreo no Brasil. Relações de consumo no transporte aéreo. Regulação responsiva*. 2024, p. 5-6. Disponível em: <https://www.gov.br/mj/pt-br/assuntos/seus-direitos/consumidor/escola-nacional-endc/cursos-endc/curso-relacoes-de-consumo-no-transporte-aereo>. Acesso em: 08.03.2025.

BRASIL. Infraero Aeroportos. *Sobre a Infraero*. Disponível em: <https://transparencia.infraero.gov.br/sobre-a-infraero/>. Acesso em: 03.02.2025.

BRASIL. *Lei Complementar nº 214/2025. Lei de alteração da legislação tributária nacional*. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/lcp/lcp214.htm. Acesso em: 23.07.2026.

BRASIL. Ministério da Defesa. *Departamento de Controle do Espaço Aéreo*. Disponível em: <https://www.decea.mil.br/?i=quem-somos&p=o-decea>. Acesso em: 08.02.2025.

BRASIL. Ministério da Defesa. *Livro Branco de Defesa Nacional*. 2020, p. 33. Disponível em: https://www.gov.br/defesa/pt-br/assuntos/copy_of_estado-e-defesa/livro_branco_congresso_nacional.pdf. Acesso em: 10.02.2025.

BRASIL. Ministério da Justiça e Segurança Pública. *Senacon*. Disponível em: <https://www.gov.br/mj/pt-br/assuntos/seus-direitos/consumidor>. Acesso em: 08.01.2024.

BRASIL. Ministério de Portos e Aeroportos. *Acordo entre MPor, CNJ e ANAC busca reduzir judicialização no setor aéreo*. Disponível em: <https://www.gov.br/portos-e-aeroportos/pt-br/assuntos/noticias/2025/09/acordo-entre-mpor-cnj-e-anac-busca-reduzir-judicializacao-no-setor-aereo>. Acesso em: 04.03.2026.

BRASIL. Ministério de Portos e Aeroportos. *Competência*. Disponível em: <https://www.gov.br/portos-e-aeroportos/pt-br>. Acesso em: 28.01.2025.

BRASIL. Ministério de Portos e Aeroportos. *Programa TEA*. Disponível em: <https://www.gov.br/portos-e-aeroportos/pt-br/assuntos/transporte-aereo/programa-tea>. Acesso em: 30.10.2025.

BRASIL. Ministério de Portos e Aeroportos. *Programa Voa Brasil*. Disponível em: <https://voabrasil.sistema.gov.br/login>. Acesso em: 28.01.2025.

BRASIL. Ministério de Portos e Aeroportos. *Nota à imprensa. Apagão cibernético global*. Disponível em: <https://www.gov.br/portos-e-aeroportos/pt-br/assuntos/noticias/2024/07/apagao-cibernetico-global>. Acesso em 14.03.2025.

BRASIL. Ministério de Portos e Aeroportos. *Relatório de Gestão e Atividades 2022*. ANAC. Disponível em: <https://www.gov.br/anac/pt-br/centrais-de-conteudo/publicacoes/publicacoes-arquivos/relatorio-de-gestao-e-atividades-2022>. Acesso em 28.01.2025.

BRASIL. Ministério do Turismo. *Ministérios do Turismo, de Portos e Aeroportos e a Azul anunciam início das vendas de passagens para nova rota entre Recife em Portugal*. Disponível em: <https://www.gov.br/turismo/pt-br/assuntos/noticias/ministerios-do-turismo-de-portos-e-aeroportos-e-a-azul-anunciam-inicio-das-vendas-de-passagens-para-nova-rota-entre-recife-e-porto-em-portugal>. Acesso em: 24.01.2025.

BRASIL. *Portaria nº 16.474/SPO, de 27 de fevereiro de 2025*. Disponível em: <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/portaria-n-16.474/spo-de-27-de-fevereiro-de-2025-615357625>. Acesso em: 10.03.2025.

BRASIL. *Senacon criará comitê técnico com empresas do setor aéreo*. Ministério da Justiça e Segurança Pública. Disponível em: <https://www.gov.br/mj/pt-br/assuntos/noticias/senacon-criara-comite-tecnico-com-empresas-do-setor-aereo>. Acesso em: 08.01.2024.

BRASIL. *Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC*. Decreto nº 11.034 de 05 de abril de 2022. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2022/decreto/D11034.htm. Acesso em 20.12.2023.

BRASIL. STF. Supremo Tribunal Federal. Recurso Extraordinário nº 1560244, Relatoria do Ministro Dias Toffoli. *Decisão pela existência de repercussão geral Tema 1417 de 23/08/2025*. Disponível em: <https://portal.stf.jus.br/processos/detalhe.asp?incidente=7313323>. Acesso em: 21.10.2025.

BRASIL. STF. Supremo Tribunal Federal. *Recurso Extraordinário nº 379.572-4*. Relator Ministro Gilmar Mendes. Julgamento 11.04.2007. Disponível em: <https://redir.stf.jus.br/paginadorpub/paginador.jsp?docTP=AC&docID=506713>. Acesso em: 18.03.2025.

BRASIL. STF. Supremo Tribunal Federal. *Recurso Extraordinário. ARE nº 766.618*. Relator Ministro Luís Roberto Barroso. Julgamento 30/11/2023. Disponível em: <https://www.stf.jus.br/arquivo/cms/noticiaNoticiaStf/anexo/ARE766618EDtransporteareoeCDCrevisto2.pdf>. Acesso em: 17.02.2025.

BRASIL. STF. Supremo Tribunal Federal. *Recurso Extraordinário com Agravo, RE nº 1.560.244/RJ*, Relator Ministro Dias Toffoli. Decisão em 10/03/2026. Disponível em: <https://portal.stf.jus.br/processos/downloadPeca.asp?id=15384874419&ext=.pdf>. Acesso em: 11.03.2026.

BRASIL. STJ. Superior Tribunal de Justiça. *Recurso Especial. REsp nº 2.209.304/MG*, Relator Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva. Autuado em 24/04/2025. Disponível em: https://processo.stj.jus.br/repetitivos/temas_repetitivos/pesquisa.jsp?novaConsulta=true&tipo_pesquisa=T&cod_tema_inicial=1396&cod_tema_final=1396. Acesso em: 06.03.2026.

BRASIL. STJ. Superior Tribunal de Justiça. *Recurso Especial. Tema 1.198*. REsp nº 2021.665/MS. Relator Min. Moura Ribeiro. Julgamento em 13/03/2025. Disponível em: <https://processo.stj.jus.br/processo/pesquisa/?tipoPesquisa=tipoPesquisaNumeroUnico&termo=08018875420218120029&totalRegistrosPorPagina=40&aplicacao=processos.ea>. Acesso em: 20.03.2026.

BRITTO, Carlos Ayres. *O humanismo como categoria constitucional*. 1 ed. Belo Horizonte: Fórum, 2010.

CANALLI, Evelyn Dalmolin; BRESEGHELLO, Fabíola Meira de Almeida. “*Principais pilares do programa de compliance no setor automotivo*”. In: *Compliance e relações de consumo*. MIRAGEM, Bruno; DENSA, Roberta. (Coord.). São Paulo: Editora Foco, 2022.

CASELLA, Paulo Borba. *Tratado de direito internacional: direito internacional dos espaços: tomo 2: domínio aéreo, navios e aeronaves, espaços internacionais e recorrências da espacialidade*. 2 ed. rev. e ampl. São Paulo: Almedina, 2022.

CARVALHO, André Castro *et. al.* (Coord.). *Manual de Compliance*, 3 ed. Rio de Janeiro: Forense, 2021.

CAVALIERI FILHO, Sérgio. *Programa de direito do consumidor*. 6 ed. Barueri: Atlas, 2022.

CAVALIERI FILHO, Sérgio. *Programa de responsabilidade civil*. 16 ed. São Paulo: Atlas, 2023.

CESÁRIO, Natália de Aquino. “*A jurisprudência do STJ sobre Acessibilidade nos Prédios Públicos*”. In: *Os direitos civis da Pessoa com Deficiência*. Eduardo Tomasevicius Filho (Coord.). 1 ed. São Paulo: Almedina, 2021.

CHAVES, Mauro César Santiago *et. al.* (Coord.). *Impactos da pandemia na aviação brasileira: crise, desafios e perspectivas*. 1 ed. São Paulo: Almedina, 2021.

CIRIUM. *Análise de Aviação. Airlines & Airports*. Disponível em: https://reports.cirium.com/2026-airlines-airports-monthly-on-time-performance-report?_gl=1*1j1sw3f*_gcl_au*MTAyODY2Mjc2Ny4xNzczODUyNjEz. Acesso em: 18.03.2026.

CNJ. Conselho Nacional de Justiça. *Grandes Litigantes*. Disponível em: <https://justica-em-numeros.cnj.jus.br/painel-litigantes/>. Acesso em 04.03.2026.

CNJ. Conselho Nacional de Justiça. *Recomendação nº 159, de 23 de outubro de 2024*. Disponível: <https://atos.cnj.jus.br/files/original2331012024102367198735c5fef.pdf>. Acesso em: 04.03.2026.

CNJ. Conselho Nacional de Justiça. *Setor Aéreo: reduzir judicialização favorece o mercado e o próprio consumidor*. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/setor-aereo-reduzir-judicializacao-favorece-o-mercado-e-o-proprio-consumidor/>. Acesso em: 10.03.2026.

COMPARATO, Fábio Konder. *Função social da propriedade dos bens de produção*. 63 ed. São Paulo: Saraiva, 1996.

COELHO, Fábio Ulhoa. *Direitos do consumidor no comércio eletrônico*. vol. 8, n. 48 Revista IOB de Direito Civil e Processual Civil, 2007.

CORRÊA, Kátia Gattás. “A utilização da Inteligência Artificial na Era Digital: As diferenças entre os contratos inteligentes (smart contracts) e os contratos de adesão eletrônicos”. In: Proteção do Consumidor e Tecnologia: Diálogos com a Inteligência Artificial. SICA, Leonardo; MAGALHÃES, Daniela (Coord.). Coleção OAB/SP, vol. 34. São Paulo: Tirant lo Blanch, 2025.

CORRÊA, Kátia Gattás. “Os contratos de serviços digitais e a proteção do Código de Defesa do Consumidor”. In: Debatendo o Direito do Consumidor. PIRES, Ellen Cristina Gonçalves; DOLCI, Maria Inês; RODRIGUES, Alexandre Peres (Coord.). Coleção OAB SP, vol. 25. São Paulo: Tirant lo blanch, 2024.

CORTINA, Adela. *Ética aplicada y democracia radical*. 2 ed. Madrid: Tecnos, 1997.

CUEVA, Ricardo Villas Bôas. *Funções e Finalidade dos Programas de Compliance*. In: Frazão, Ana; CUEVA, Ricardo Villas Bôas (Coord.). Compliance perspectivas e desafios dos programas de conformidade. Rio de Janeiro: Fórum, 2019.

DANTAS, Cecília; DENSA, Roberta. “Notas do compliance, no âmbito das relações de consumo”. MIRAGEM, Bruno; DENSA, Roberta (Coord.). In: *Compliance e relações de consumo*. São Paulo: Editora Foco, 2022.

DI PIETRO, Maria Sylvia Zanella. *Direito administrativo*. 36 ed. Rio de Janeiro: Forense, 2024.

DIEESE. *10 ideias para uma Tributação mais justa*. p. 18. Disponível em: https://www.dieese.org.br/cartilha/2013/10ideias_completo/index.html?page=1. Acesso em: 18.03.2025.

DOLINGER Jacob; TIBÚRCIO Carmen. *Direito internacional privado*. 15 ed. Rio de Janeiro: Forense, 2020.

DUARTE, Francisco Leite. *Direito Tributário*. [livro eletrônico]. 3 ed. rev., atual., e ampl. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2002.

FARIA, José Eduardo. Introdução. In: FARIA, José Eduardo (Org.). *Regulação, direito e democracia*. vol. 1. São Paulo: Fundação Perseu Abramo FERREIRA FILHO, Manoel Gonçalves. *Comentários à Constituição de 1988*, 1990.

FERREIRA, Josué Catharino. *Um breve histórico da aviação comercial brasileira. Anais de XII Congresso Brasileiro de História Econômica & 13ª Conferência Internacional de História de Empresas*. Niterói, 2017.

FERREIRA, Vitor Hugo do Amaral. *Tutela de efetividade no direito do consumidor brasileiro: a tríade prevenção-proteção-tratamento revelada nas relações de crédito e consumo digital*. BENJAMIN, Antônio Herman; MARQUES, Cláudia Lima (Coord.). 1 ed. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2022.

FIORILLO, Celso Antônio Pacheco. *Curso de Direito Ambiental Brasileiro*. 25 ed. São Paulo: SaraivaJur, 2025.

FIORILLO, Celso Antônio Pacheco; FERREIRA, Renata Marques. *Direito Ambiental Tributário*. 4 ed. São Paulo: Saraiva Educação, 2018.

FRAZÃO, Ana; CARVALHO, Angelo Prata de. *Compliance no direito empresarial*. 1 ed. vol. 4. CARVALHOSA, Modesto; KUYVEN, Fernando (Coord.), São Paulo: Revista dos Tribunais, 2021.

FRAZÃO, Ana. “Liberdade de iniciativa e “livres mercados”: os pressupostos econômicos e jurídicos para uma economia de mercado realmente livre”. In: *A Constituição por elas: a interpretação constitucional sob a ótica das mulheres*. MARQUES, Samantha Ribeiro Meyer-Pflug; Maciel, Renata Mota (Coord.). São Paulo: Uninove, 2021.

GLÓRIA, Daniel Firmato de Almeida *et al.* *O agravamento da vulnerabilidade do consumidor diante das contratações a distância no mercado de plataformas de turismo sob o prisma da economia e publicidade comportamental: O projeto de Lei 3.514/2015 como instrumento de controle e prevenção*. vol. 156, São Paulo: Revista de Direito do Consumidor, 2024.

GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO. Turismo. *Governo de São Paulo mantém em 12% alíquota do ICMS sobre o combustível de aviação*. Disponível em: <https://www.turismo.sp.gov.br/publico/noticia.php?codigo=4897>. Acesso em: 17.03.2025.

GRAU, Eros Roberto. *A Ordem Econômica na Constituição de 1988*. 20 ed. São Paulo: Malheiros, 2023.

GRANDINO, Rodas; CARVALHO, Vinícius Marques de. (Coord.). *Compliance e concorrência* [livro eletrônico]. vol. 4. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2017.

GREGORI, Maria Stella; FRAGRATA, Mariângela Sarrubo. *O novo decreto de regulamentação dos SACs*. Revista Consultor Jurídico, Opinião, 10.04.2022. Disponível em: <https://www.conjur.com.br/2022-abr-10/gregori-fragata-decreto-regulamentacao-sacs/>. Acesso em: 15.09.2025.

GUERRA, Gustavo. “Passageiro não pode ser abandonado: companhias aéreas têm obrigações baseadas na Lei”. Disponível em: <https://www.mercadoeventos.com.br/noticias/aviacao/artigo-passageiro-nao-pode-ser-abandonado-companhias-aereas-tem-obrigacoes-baseadas-na-lei/>. Acesso em: 28.10.2025.

GUIMARÃES, Paulo Jorge Scartezini. *Vícios do Produto e do Serviço por Qualidade e Insegurança: Cumprimento Imperfeito do Contrato*. 2 ed. rev. atual. e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2008.

HÄBERLE, Peter. *A dignidade da pessoa humana como fundamento da comunidade estatal*. In: SARLET, Ingo Wolfgang. *Dimensões da dignidade: ensaios de filosofia do direito constitucional*. Béatrice Maurer et al.; org. Ingo Wolfgang Sarlet, Luís Marcos Sander, Pedro Scherer de Mello Aleixo, Rita Dostal Zanini. 2 ed. rev. e ampl. Porto Alegre: Livraria do Advogado Editora, 2009.

HAYEK, Friedrich A. *A ordem econômica e a livre iniciativa: as contradições das teorias socialistas*. Tradução Carlos Szlak. São Paulo: Faro editorial, 2012.

HELLER, Hermann. *Politische Demokratie und soziale Homogenität*. In: GESAMMELTE Schriften. 2 ed. vol. 2. Tübingen: J.C.B. Mohr (Paul Seebeck), 1992.

IBGE. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. *Regiões de influência das cidades: 2018*. IBGE. Coordenação de Geografia. Rio de Janeiro: IBGE, 2020, p. 19. Disponível em: <https://biblioteca.ibge.gov.br/index.php/biblioteca-catalogo?view=detalhes&id=2101728>. Acesso em: 20.01.2025.

IDEC. Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor. *Conhecimento e valorização dos direitos do consumidor*. Disponível em: https://idec.org.br/pdf/idec_pesquisa-consumidor-2021.pdf. Acesso em: 17.09.2025.

IPS. Instituto de Pesquisas e Estudos da Sociedade e Consumo. *Fusão entre a Gol e a Azul*. Disponível em: <https://ipsconsumo.com.br/2025/04/22/o-globo-fusao-gol-azul-como-ficara-a-situacao-do-consumidor-nesse-debate-juliana-pereira-analisa-cenario-confira-o-artigo/>. Acesso em: 10.09.2025.

LATAM AIRLINES BRASIL. Disponível em: https://www.latamairlines.com/br/pt?gad_source=1&gclid=Cj0KCQjwkN--BhDkARIsAD_mnIoUKLd6SdeNnhatoyJf9_SyWN5xpQ6rfE3OwHBLAHFEn8BSXPdDui8aAvvIEALw_wcB&gclsrc=aw.ds. Acesso em: 17.03.2025.

LATAM AIRLINES BRASIL. *Dando asas a inclusão*. Disponível em: <https://www.latamairlines.com/br/pt/experiencia>. Acesso em: 05.04.2025.

LÉVY, Pierre. *As tecnologias da inteligência: O futuro do pensamento na era da informática*. 1 ed. Rio de Janeiro: Editora 34, 1993.

LIMA, Cíntia Rosa Pereira de. *Contratos de adesão eletrônicos (“shrink-wrap” e “click-wrap”) e termos de condições de uso (“browse-wrap”)*. Revista de Direito do Consumidor. vol. 133. ano 30. São Paulo: Editora RT, jan./fev, 2021.

LORENZETTI, Ricardo L. *Comércio eletrônico*. Trad. Fabiano Menke. Notas de Cláudia Lima Marques. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2004.

LUCCA, Newton de. *Da ética geral a ética empresarial*. São Paulo: Quartier Latin, 2009.

LUCENA, José Waldecy. *Das sociedades anônimas-comentários à lei*. Rio de Janeiro: Renovar, 2012.

LUCON, Paulo Henrique dos Santos. *Abuso do processo*. 2 ed. rev. atual. e ampl. São Paulo: Editora Direito Contemporâneo, 2025.

MARQUES, Cláudia Lima; ACIOLI, Carlos A. C. “O papel esquecido das agências reguladoras na defesa dos consumidores”. In: *Provocações contemporâneas no Direito do Consumidor*. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2018.

MARQUES, Cláudia Lima. “A Lei 8.078/1990 e os direitos básicos do consumidor”. In: *Manual de Direito do Consumidor*. BENJAMIN, Antônio Herman; MARQUES, Cláudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe. (Coord.). 9 ed. ver. atual. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2020.

MARQUES, Cláudia Lima. “A responsabilidade do transportador aéreo pelo fato do serviço e o Código de Defesa do Consumidor: Antinomia entre norma do CDC e leis especiais”. In: *Revista da Faculdade de Direito da Universidade do Rio Grande do Sul*. n. 9, p. 133, 1993. Disponível em: <https://seer.ufrgs.br/index.php/revfacdir/article/view/68819/38919>. Acesso em: 07.10.2025.

MARQUES, Cláudia Lima; BENJAMIN, Antônio Herman V.; MIRAGEM, Bruno. *Comentários ao Código de Defesa do Consumidor*. 4 ed. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2022.

MARQUES, Cláudia Lima. *Confiança no comércio eletrônico e a proteção do consumidor*. São Paulo: Ed. RT, 2004.

MARQUES, Cláudia Lima. *Contratos no Código de Defesa do Consumidor: o novo regime das relações contratuais*. 10 ed. rev. e atual. São Paulo: Thomson Reuters, 2025.

MARQUES, Cláudia Lima et. al. *Contratos de serviços em tempos digitais: contribuição para uma nova teoria geral dos serviços e princípios de proteção dos consumidores*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2021.

MARQUES, Cláudia Lima; MARTINS, Fernando Rodrigues. “A verticalidade digital e direito de equiparação: pelo fim da estagnação legislativa na proteção dos consumidores digitais”. In: *Comércio Eletrônico e Proteção Digital do Consumidor: O PL 3.514/2015 e os Desafios na Atualização do CDC*. BENJAMIN, Antônio de Vasconcellos e; MARQUES, Cláudia Lima; MARTINS, Fernando Rodrigues (Coord.). São Paulo: Foco, 2024.

MARQUES, Cláudia Lima; MARTINS, Fernando Rodrigues Martins. “Prefácio”. In: *Comércio eletrônico e proteção digital do consumidor: o PL 3.514/2015 e os desafios da atualização do CDC*. BENJAMIN, Antônio Herman de Vasconcellos; MARQUES, Cláudia Lima Marques, Fernando Rodrigues Martins (Coord.). São Paulo: Editora Foco, 2024.

MARQUES, Cláudia Lima; MENDES, Laura Schertel; BERGSTEIN, Laís. *Dark patterns e padrões comerciais escusos*. Revista de Direito do Consumidor. vol. 145, ano 32. São Paulo: Ed. RT, jan./fev., 2023, p. 295-316. Disponível em: <https://www.revistadostribunais.com.br/maf/app/delivery/document>. Acesso em: 23.11.2025.

MARQUES, Cláudia Lima; Targa, Maria Luiza Baillo Targa. *Judicialização do setor aéreo: avaliação das causas para compreensão das consequências*. Disponível em: <https://www.jusbrasil.com.br/artigos/judicializacao-no-setor-aereo-avaliacao-das-causas-para-compreensao-da-consequencia/5290126144>. Acesso em: 10.03.2026.

MEDEIROS, Homero. *Manual de Blindagem Contra Litigância Predatória em Demandas de Massa na Advocacia Bancária*. Campo Grande: MS Z Cursos, Versão Kindle, 2024.

MELLO, Aymoré Roque Pottes de. *Dos direitos da personalidade ao princípio da boa-fé objetiva nos contratos de direito privado: aproximações luso-brasileiras*. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2021.

MENDES, Francisco Schertel; CARVALHO, Vinícius Marques de. *Compliance: concorrência e combate à corrupção*. 1 ed. São Paulo: Trevisan Editora, 2017.

MIRAGEM, Bruno. “O compliance e o direito do consumidor: aspectos conceituais”. In: *Compliance e as relações de consumo*. MIRAGEM, Bruno; DENSA, Roberta (coord.). São Paulo: Editora Foco, 2022.

MIRAGEM, Bruno. *Curso de direito do consumidor*. 9 ed. Rio de Janeiro: Forense, 2024.

MIRAGEM, Bruno. *Direito Administrativo Aplicado: A Nova Administração Pública e o Direito Administrativo*. 1 ed. em e-book baseada na 3 ed. impressa. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2017.

MORSELLO, Marco Fábio. *Contratos de transporte: os novos paradigmas do caso fortuito e força maior*. 1 ed. São Paulo. Thomson Reuters, 2021.

MUCELIN, Guilherme. *Conexão online e hiperconfiança: os players da economia do compartilhamento e do Direito do Consumidor*. 1 ed. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2020.

NAKAMURA, André Luiz dos Santos. *Agências reguladoras de transportes (ANTT e ANTAQ) e DNT: Lei nº 10.233 de 5 de junho de 2001*. 1 ed. São Paulo: Thomson Reuters, 2020.

NALINI, José Renato. *Ética geral e profissional*. 11 ed. rev. atual. ampl. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2014.

NEVES, Daniel Amorim Assumpção; TARTUCE, Flávio. *Manual de direito do consumidor*. 12 ed. Rio de Janeiro; Método, 2023.

NEVES, Edmo Colnaghi. *Compliance empresarial: o tom da liderança: estrutura e benefícios do programa*. 1 ed. São Paulo: Trevisan Editora, 2018.

- NOHARA, Irene Patrícia Diom. *Direito administrativo*. 12 ed. São Paulo: Atlas, 2023.
- NUNES, Rizzatto. *Curso de direito do consumidor*. 14 ed. São Paulo: Saraiva, 2021.
- NUNES, Rizzatto. *Curso de direito do consumidor*. 16 ed. São Paulo: Saraiva, 2025.
- OCDE (2018). *Guia da OCDE de devida Diligência para uma conduta empresarial responsável*. Disponível em: <https://mneguidelines.oecd.org/guia-da-ocde-de-devida-diligencia-para-uma-conduta-empresarial-responsavel-2.pdf>. Acesso em 11.03.2025.
- OECD (2022). *Relatórios de Avaliação Concorrencial da OCDE: Brasil, OECD*. Publishing, Paris. Disponível em: https://www.oecd-ilibrary.org/finance-and-investment/relatorios-de-avaliacao-concorrencial-da-ocde-brasil_283dc7c1-pt. Acesso em: 07.08.2024.
- OLIVEIRA, Alessandro. *Transporte aéreo: economia e políticas públicas*. 1 ed. São Paulo: Pezco Editora, 2009.
- OLIVEIRA, Rafael Carvalho Rezende. *Princípios de direito administrativo*. 2 ed. rev. atual. e ampl. Rio de Janeiro. Forense: São Paulo: Método, 2013.
- PARREIRA, Liziane; ADEODATO, João Maurício. *A Constituição de 1988 e o humanismo: uma análise sobre a concretização dos princípios da ordem econômica*. vol. 23, n. 2. São Paulo: Prisma jurídico, jul./dez, 2024, p. 393. Disponível em: <https://doi.org/10.5585/2024.26092>. Acesso em: 29.01.2025.
- PASQUALOTTO, Adalberto. “A inteligência artificial na Publicidade: Usos e Abusos”. In: *Direitos Fundamentais na Era Digital: Mercado, Consumo e a Livre Iniciativa*. ALVES, Andressa Murano; HAMESTER, Gabriel Fraga (Org.). Paraná: THOTH Editora, 2023.
- PEREIRA, Flávia do Canto. *Proteção administrativa do consumidor: Sistema Nacional de Defesa do Consumidor e a ausência de critérios uniformes para aplicação de multas*. Coord. Antônio Herman Benjamin e Cláudia Lima Marques. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2021.
- PIGHINI, Bráulio Chagas; GOMES, Magno Federici. *O preço como instituto jurídico de defesa do consumidor nos contratos sustentáveis de transporte aéreos*. Revista do Consumidor, 2016.
- PINTO, Victor Carvalho. *O marco regulatório da aviação civil: Elementos para a reforma do Código Brasileiro de Aeronáutica*. Textos para Discussão. Brasília, 2008, p. 28. Disponível em: <https://www12.senado.leg.br/publicacoes/estudos-legislativos/tipos-de-estudos/textos-para-discussao/td-42-o-marco-regulatorio-da-aviacao-civil-elementos-para-a-reforma-do-codigo-brasileiro-de-aeronautica>. Acesso em: 07.08.24.
- PROCON. Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor. *Relatório Técnico da Pesquisa Comportamental: “Inteligência Artificial no Atendimento ao Consumidor, 2023”*. Disponível em: <https://www.procon.sp.gov.br/wp->

content/uploads/2023/10/RELAT_PESQ_COMP_IA_2023.pdf. Acesso em: 19.09.2025.

PROCONPAULISTANO. *Cartilha do Transporte Aéreo: Direitos do Consumidor*. Disponível em: <https://prefeitura.sp.gov.br/documents/d/procon/cartilha-transporte-aereo-procon>. Acesso em: 08.10.2025.

RANGEL, Aline Roberta Veloso *et al.* *Compliance e relações de consumo*. São Paulo: Editora Foco, 2022.

RASSI, Bruno Facuri Silva *et al.* *Diálogo das Fontes [livro eletrônico]: novos estudos sobre a coordenação e aplicação das normas no direito brasileiro*. Cláudia Lima Marques e Bruno Miragem (Coord.). 1 ed. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2020.

ROURA, Juan R. Cuadrado *et al.* *Política Económica Elaboración, objetivos e instrumentos*. 4 ed. Editora Mc Graw Hill Education, 2010, p. 25. Disponível em: <https://doctorasoniagomez.com/Cuadrado-Roura,%20JR-%20Libro%20Pol.%20Economica,%204a.%20ed.%202010.pdf>. Acesso em: 04.02.2025.

SABBAG, Eduardo. *Direito Tributário Essencial*. 8 ed. Rio de Janeiro: Método, 2021.
SADDY, André. *Formas de atuação e intervenção do Estado brasileiro na economia*. 3 ed. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2018.

SANSEVERINO, Paulo de Tarso. *Responsabilidade Civil no Código de Defesa do Consumidor e a Defesa do Fornecedor*. São Paulo: Saraiva, 2002.

SARAIVA, Bruno Rabelo Coutinho. *Programa de Compliance Jusaeronáutico: O novo instituto jurídico para inibir a violação às normas de direito aeronáutico aperfeiçoando a segurança da aviação*. 1 ed. Rio de Janeiro: Editora CEEJ, 2020.

SAYEG, Ricardo; BALERA, Wagner. *Fator CapH capitalismo humanista a dimensão econômica dos direitos humanos*. São Paulo: Max Limonad, 2019, versão Kindle.

SCHIER, Adriana da Costa Ricardo. *Princípio da Universalidade*. Enciclopédia jurídica da PUCSP. 2 ed. 2022. Disponível em: <https://enciclopediajuridica.pucsp.br/verbete/77/edicao-2/principio-da-universalidade>. Acesso em: 11.04.2025.

SCHMIDT NETO. André Perin. *Contratos na sociedade de consumo: Vontade e Confiança*. 2 ed. São Paulo: Thomson Reuters, 2020.

SHAPIRO, Mario G.; MARINHO, Sarah Morgana Matos. *Compliance concorrencial: cooperação regulatória na defesa da concorrência*. São Paulo: Almedina, 2019.

SNEA. Sindicato Nacional das Empresas Aeroviárias. *Código de Ética*. Disponível em: <https://snea.com.br/codigo-de-etica/>. Acesso em: 10.09.2025.

SILVA, Joseane Suzart Lopes da. *O Decreto Federal 11.034/2022 e as atuais regras sobre o serviço de atendimento ao consumidor: Os retrocessos que aviltam o direito à informação e os vetores principiologicos da intervenção estatal e da transparência*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2023.

SOARES, Fábio Lopes. “Compliance e Ouvidoria a Importância da Governança do Relacionamento com o Consumidor”. In: *Compliance e as relações de consumo*. MIRAGEM, Bruno. DENSA, Roberta (Coord.). 1ed. São Paulo: Foco, 2022.

SODRÉ, Marcelo Gomes. *Formação do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor*. Antônio Herman V. Benjamin e Cláudia Lima Marques (Coord.). São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2007.

STIGLER, George J. *A Teoria da regulação econômica*. In. MATTOS Paula (Coord.); PRADO, Mariana Mota; Rocha, Jean Paul Cabral Veiga da; Coutinho, Diogo R. e OLIVA, Rafael (Org.). *Regulação econômica e democracia. O debate norte-americano*. São Paulo: Editora 34, 2004.

TARGA, Maria Luiza Baillo. *A reparação integral do dano no transporte aéreo internacional de passageiros: diálogos entre o Código de Defesa do Consumidor e a Convenção de Montreal*. MARQUES, Cláudia Lima; BENJAMIN, Antônio Herman (Coord.). 1 ed. São Paulo: Thomson Reuters, 2025.

TARTUCE, Flávio; NEVES, Daniel Amorin Assumpção. *Manual de Direito do Consumidor*. 14 ed., rev., atual. e ampl. Rio de Janeiro: Método, 2025.

THEODORO JÚNIOR, Humberto. *Direitos do consumidor*. 11 ed. rev. e atual. Rio de Janeiro: Forense, 2023, Versão Kindle.

TJSP. Tribunal de Justiça de São Paulo. *Justiça decreta falência de empresas Itapemirim*. Disponível em: <https://www.tjsp.jus.br/Noticias/Noticia?codigoNoticia=85705>. Acesso em: 28.01.2025.

VERÍSSIMO, Carla. *Compliance: incentivo à adoção de medidas anticorrupção*. 1 ed. São Paulo: Saraiva, 2017.

VILELA, Danilo Vieira. *Lei Geral das Agências Reguladoras: Lei nº 13.848, de 25 de junho de 2019*. 1 ed. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2020.

VILLELA, Fernando; CARMONA, Gabriel. *Agência Nacional de Aviação Civil [livro eletrônico]: ANAC: Lei nº 11.182, de 27 de setembro de 2005*. 1 ed. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2020.

VOE AZUL. *Azul – Linhas Aéreas Brasileiras*. Disponível em: https://www.voeazul.com.br/br/pt/home?utm_source=google&utm_medium=cpc&utm_campaign=wt_va_google_search_lf_marca. Acesso em: 09.01.2024.

VOEGOL. *Passagens Aéreas – Contrastes do Brasil I Gol Linhas Aéreas*. Disponível em: https://www.voegol.com.br/ofertas/passagens-aereas-mes?gad_source=1&gclid=CjwKCAiA-ZXcyNGybl0BZSkIMYp0ErQ4UmVhoCp2. Acesso em: 09.01.2024.

YEUNG, Luciana. *“Análise econômica do direito antitruste”*. In. *Direito concorrencial: avanços e perspectivas*. RODAS, João Grandino (Coord.). Livro 1. Curitiba: Editora Prismas, 2018.