

**Universidade de Brasília – UnB
Faculdade de Direito**

RODRIGO PEREIRA DAMÁSIO DA SILVA

**A RESPONSABILIDADE CIVIL NAS OCORRÊNCIAS DE
PASSAGEIROS INDISCIPLINADOS EM VOOS:**
Uma análise do contexto atual e das possibilidades futuras no Brasil.

*CIVIL LIABILITY IN THE OCCURRENCE OF UNRULY PASSENGERS IN FLIGHTS:
An analysis of the Brazilian current context and future possibilities.*

Brasília
2021

Autor: Rodrigo Pereira Damásio da Silva

**A RESPONSABILIDADE CIVIL NAS OCORRÊNCIAS DE PASSAGEIROS
INDISCIPLINADOS EM VOOS:**

Uma análise do contexto atual e das possibilidades futuras no Brasil.

Monografia apresentada como requisito parcial à obtenção do grau de Bacharel em Direito pela Faculdade de Direito da Universidade de Brasília.

Orientador: Prof. Me. Daniel Gonçalves de Oliveira

Brasília/DF
2021

FOLHA DE APROVAÇÃO

RODRIGO PEREIRA DAMÁSIO DA SILVA

A RESPONSABILIDADE CIVIL NAS OCORRÊNCIAS DE PASSAGEIROS INDISCIPLINADOS EM VOOS: Uma análise do contexto atual e das possibilidades futuras no Brasil.

Monografia apresentada como requisito parcial à obtenção do grau Bacharel em Direito pela Faculdade de Direito da Universidade de Brasília.

Aprovada em: 14 de maio de 2021.

BANCA EXAMINADORA

Prof. Me. Daniel Gonçalves de Oliveira
(Orientador – Presidente)

Profa. Dra. Debora Bonat
(Membro da Banca Examinadora)

Prof. Me. Fernando Barbelli Feitosa
(Membro da Banca Examinadora)

Agradecimentos

À minha esposa Renata, pelo apoio irrestrito em todos os momentos desta jornada no curso de Direito.

Aos meus pais Aldo e Sandra, pelo incentivo aos estudos desde que eu me entendo por gente.

Ao meu irmão Gustavo, pela parceria de uma vida toda.

Aos meus amigos da vida profissional e acadêmica, pelo companheirismo essencial para enfrentar os desafios do curso.

Aos professores, pelos ensinamentos que me permitem melhor navegar.

Em especial à minha avó Floripes, advogada exemplar e minha entusiasta de primeira hora, por razões que não cabem em palavras.

FICHA CATALOGRÁFICA

Silva, Rodrigo Pereira Damásio da.

A responsabilidade civil nas ocorrências de passageiros indisciplinados em voos: Uma análise do contexto atual e das possibilidades futuras no Brasil / Rodrigo Pereira Damásio da Silva – Brasília, 2021.

52 páginas. Monografia (Graduação - Direito) – Universidade de Brasília, Faculdade de Direito, 2021. Orientador Daniel Gonçalves de Oliveira.

1. Responsabilidade Civil. 2. Passageiro Indisciplinado. 3. Aviação Civil. 4. Direito Aeronáutico. 5. Direito Civil. I. Gonçalves de Oliveira, Daniel, orient. II. Título.

REFERÊNCIA BIBLIOGRÁFICA

SILVA, Rodrigo Pereira Damásio da. (2021). A responsabilidade civil nas ocorrências de passageiros indisciplinados em voos: Uma análise do contexto atual e das possibilidades futuras no Brasil. Monografia Final de Curso em Direito, Faculdade de Direito, Universidade de Brasília, Brasília, DF, 52 páginas.

Sumário

INTRODUÇÃO	1
CAPÍTULO 1 –A PROBLEMÁTICA ACERCA DO PASSAGEIRO INDISCIPLINADO NO TRANSPORTE AÉREO	3
1.1. A relevância do transporte aéreo	3
1.2. O passageiro indisciplinado	4
1.3. Impactos gerados pelo passageiro indisciplinado.....	6
CAPÍTULO 2 – ASPECTOS JURÍDICOS DO TRANSPORTE AÉREO PÚBLICO REGULAR DE PASSAGEIROS	10
2.1. Transporte aéreo como um serviço público	10
2.2. Aspectos gerais dos contratos de transporte	13
2.3. Classificação do contrato de transporte aéreo de passageiros	14
2.4. Passageiro indisciplinado e o contrato de transporte aéreo	15
CAPÍTULO 3 – RESPONSABILIDADE CIVIL E O PASSAGEIRO INDISCIPLINADO	19
3.1. Responsabilidade civil no transporte aéreo de passageiros	19
3.2. Responsabilidade civil decorrente de situações de indisciplina.....	22
3.3. A perspectiva do passageiro indisciplinado e o fato exclusivo da vítima.	23
3.4. A perspectiva do passageiro terceiro e o caso fortuito externo e interno.....	26
3.5. A perspectiva da empresa aérea e a construção das provas	30
CAPÍTULO 4 – PERSPECTIVAS LEGAIS E REGULATÓRIAS	36
4.2. Propostas legislativas na temática do passageiro indisciplinado	36
4.3. Atuação do órgão regulador	41
4.4. Experiência Internacional (Benchmarking)	43
CONCLUSÃO	46
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	49

Resumo

Nos últimos anos, os casos de indisciplina a bordo de aeronaves engajadas em voos comerciais de passageiros têm se elevado consideravelmente e ganhado espaço na agenda da indústria da aviação civil como problema a ser endereçado. O presente trabalho se propõe a estudar a questão da responsabilidade civil decorrente das ocorrências de passageiros indisciplinados, por meio da avaliação do contexto atual e da avaliação das perspectivas para o futuro. Para se chegar ao objetivo proposto, serão utilizadas as metodologias: (i) de pesquisa sobre o conceito de passageiro indisciplinado e dos impactos gerados pela indisciplina a bordo de aeronaves; (ii) de revisão bibliográfica dos conceitos essenciais do contrato de transporte aéreo e da responsabilidade civil; (iii) de pesquisa jurisprudencial de ações judiciais no campo da responsabilidade civil que se originaram de ocorrências de indisciplina a bordo de aeronave; (iv) de levantamento e análise de propostas legislativas sobre o tema do passageiro indisciplinado; e (v) de pesquisa sobre a regulação da questão do passageiro indisciplinado em outros Estados. Por meio de tal metodologia, o presente trabalho possibilita confirmar as hipóteses de que: (i) as ocorrências de passageiros indisciplinados geram considerável número de disputas judiciais na área da responsabilidade civil; e (ii) existe espaço para avanços na legislação brasileira e na forma de atuação das empresas aéreas.

Palavras-chaves: Responsabilidade Civil; Passageiro Indisciplinado; Aviação Civil; Direito Aeronáutico; Direito Civil.

Abstract

In recent years, cases of unruly passengers on board of aircrafts engaged in commercial passenger flights have risen considerably and have gained space on the agenda of the civil aviation industry as a problem to be addressed. This work intend to study the issue of civil liability arising from the occurrences of unruly passengers, through the evaluation of the Brazilian current context and the evaluation of perspectives for the future. To reach the intended objective, the following methodologies will be used: (i) research on the concept of unruly passenger and the impacts generated by indiscipline on board of aircrafts; (ii) bibliographic review of the essential concepts of the air transport contract and civil liability; (iii) jurisprudential research of lawsuits in the field of civil liability that originated from unruly passengers occurrences; (iv) survey and analysis of legislative proposals on the subject of unruly passengers; and (v) research on the regulation of this issue in other States. Through this methodology, this work makes it possible to confirm the hypotheses that: (i) the occurrences of unruly passengers generate a considerable number of legal disputes in the civil liability field; and (ii) there is room for advances in Brazilian legislation and in the way in which airlines operate.

Keywords: Civil Liability; Unruly Passenger; Civil Aviation; Air Law; Civil Law.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1	- Evolução do número de passageiros transportados no Brasil.	2
Figura 2	- Exemplo de técnica para contenção de passageiro.	5
Figura 3	- Exemplo de prova apresentada por empresa aérea	22

Lista de Acrônimos

<i>ABEAR</i>	<i>Associação Brasileira das Empresas Aéreas</i>
<i>ANAC</i>	<i>Agência Nacional de Aviação Civil</i>
<i>AVSEC</i>	<i>Segurança da Aviação Civil contra Atos de Interferência Ilícita</i>
<i>CBAer</i>	<i>Código Brasileiro de Aeronáutica</i>
<i>CDC</i>	<i>Código de Defesa do Consumidor</i>
<i>DES</i>	<i>Direito Especial de Saque</i>
<i>IATA</i>	<i>Associação Internacional de Transporte Aéreo</i>
<i>PNAVSEC</i>	<i>Programa Nacional de Segurança da Aviação Civil contra Atos de Interferência Ilícita</i>
<i>RE</i>	<i>Recurso Extraordinário</i>
<i>REsp</i>	<i>Recurso Especial</i>
<i>STF</i>	<i>Supremo Tribunal Federal</i>
<i>STJ</i>	<i>Superior Tribunal de Justiça</i>
<i>TJSP</i>	<i>Tribunal de Justiça de São Paulo</i>
<i>TST</i>	<i>Tribunal Superior do Trabalho</i>

INTRODUÇÃO

Atualmente, são crescentes as ocorrências envolvendo indisciplina de passageiros, tanto nos aeroportos quanto nas aeronaves, em solo e em voo. Segundo dados da Associação Internacional das Empresas Aéreas - IATA¹, ocorre 1 incidente a cada 1.053 voos, o que corresponde ao dobro do observado em 2010 e, mantidas as taxas de crescimento, a expectativa é de que no ano de 2035 o número de ocorrências dobre novamente.

As ocorrências de indisciplina a bordo acarretam diversas consequências nas operações das empresas aéreas, como atrasos, cancelamentos e alterações de rotas de voos, que por sua vez geram impactos diretos às empresas aéreas e aos passageiros, inclusive ao próprio passageiro que se comporta com indisciplina. De tal cenário, surge àqueles que foram impactados a pretensão de terem reparados os danos materiais e morais sofridos.

Assim, ciente do problema de que as ocorrências de passageiros indisciplinados geram repercussões no campo da responsabilidade civil e que a tendência é de considerável aumento no número de tais ocorrências, este trabalho tem como objetivo avaliar como a questão está sendo tratada no âmbito do ordenamento jurídico e na prática judicial, bem como avaliar as perspectivas para o futuro.

Como metodologia para este trabalho, no primeiro capítulo será realizada revisão bibliográfica sobre o conceito de passageiro indisciplinado e dos impactos gerados pela indisciplina a bordo de aeronaves, ao passo que no segundo capítulo serão abordados os conceitos essenciais do contrato de transporte aéreo e da responsabilidade civil, também por meio de revisão bibliográfica.

No terceiro capítulo, será apresentada uma análise da forma como estão se desenrolando as demandas judiciais na área da responsabilidade civil decorrente de casos de passageiros indisciplinados, resultado de pesquisa jurisprudencial realizada principalmente por meio dos sistemas de pesquisa jurisprudencial dos Tribunais de Justiça estaduais, destacando que tal pesquisa foi realizada pela busca das

¹ INTERNATIONAL AIR TRANSPORT ASSOCIATION (IATA). The importance of public awareness campaigns for the prevention of unruly and disruptive incidents. In: Facilitation Panel (FALP/ICAO). Montreal, 2020. Disponível em <https://www.icao.int/Meetings/FALP/Documents/FALP11-2020/FALP11.WP8.Unruly%20Passengers.IATA.pdf>. Acesso em 9 de abril de 2021.

expressões “desembarque forçado” e “desembarque compulsório” no inteiro teor dos Acórdãos, destacando que tais expressões foram aquelas que melhor geraram resultados para o presente trabalho. Destaca-se ainda que também foi realizada pesquisa jurisprudencial no âmbito do Superior Tribunal de Justiça -STJ e no Supremo Tribunal Federal - STF, sem obtenção de resultados relevantes em termos quantitativos.

Por fim, no quarto capítulo será revelado um levantamento e análise de propostas legislativas existentes sobre o tema do passageiro indisciplinado, bem como uma breve pesquisa de benchmarking, como forma de apresentar um panorama sobre a regulação da questão do passageiro indisciplinado em outros Estados.

CAPÍTULO 1 –A PROBLEMÁTICA ACERCA DO PASSAGEIRO INDISCIPLINADO NO TRANSPORTE AÉREO

1.1. A relevância do transporte aéreo

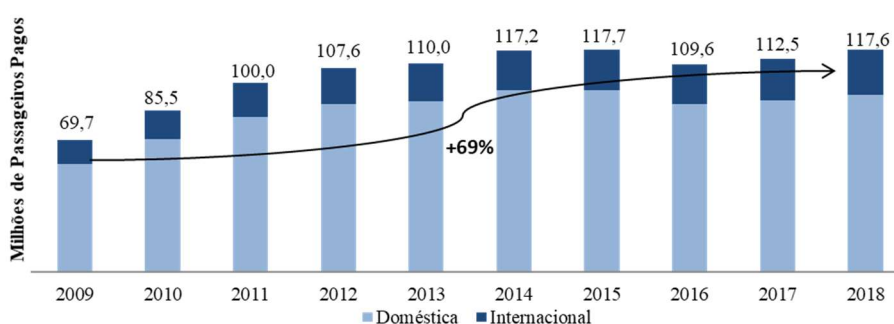
Desde que, em 23 de outubro de 1906, Alberto Santos Dumont e seu 14-Bis percorreram 60 metros em 7 segundos, a dois metros do solo, a aviação vem experimentando evolução rápida e constante.

Do voo inaugural, já se passaram mais de 110 anos, nos quais as aeronaves, aeroportos e sistemas de navegação ganharam em capacidade e segurança e, como exemplo, a aviação civil atualmente conta com aeronaves como o Airbus A-380, que na sua capacidade máxima pode transportar até 853 passageiros e percorrer mais de 14 mil quilômetros, o suficiente para um voo sem escalas de Brasília para Moscou.

Com toda essa tecnologia à sua disposição, a aviação civil se expandiu e se popularizou como meio de locomoção rápido e seguro, de forma que hoje já não é possível imaginar o mundo sem a presença desse modal de transporte.

Especificamente no Brasil, a aviação começou a ganhar escala como meio de transporte logo após a 2ª Guerra Mundial e, desde então, se expandiu década após década, transportando atualmente mais de 100 milhões de passageiros por ano, segundo dados da Associação Brasileira das Empresas Aéreas – ABEAR² e da Agência Nacional de Aviação Civil – ANAC³.

Figura 1 – Evolução do número de passageiros transportados no Brasil



Fonte: Anuário de Transporte Aéreo 2018 (ANAC, 2019)

² Associação Brasileira das Empresas Aéreas (ABEAR). Estatísticas da Aviação Brasileira. Série Passageiros 2013-2019. Disponível em www.abear.com.br/imprensa/dados-e-fatos/. Acesso em: 18 de abril de 2020

³ Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC). Anuário de Transporte Aéreo 2018. Publicado em agosto de 2019. Disponível em <https://www.anac.gov.br/assuntos/dados-e-estatisticas/>. Acesso em: 18 de abril de 2020.

Assim, ilustrando de forma clara a relevância do transporte aéreo de passageiros, dados da Associação Internacional de Transporte Aéreo – IATA⁴ apontam que, em 2019, foram realizados, em média, 126 mil voos diários, conectando mais de 21 mil cidades e transportando cerca de 4,3 bilhões de passageiros. Além disso, foram transportadas cerca de 64 milhões de toneladas de carga, com valor aproximado de US\$ 6,6 trilhões de dólares, ou seja, mais de um terço do valor de todo o comércio internacional.

1.2. O passageiro indisciplinado

No Brasil, a definição do termo “passageiro indisciplinado” é apresentada no inciso CVIII do art. 4º do Programa Nacional de Segurança da Aviação Civil contra Atos de Interferência Ilícita – PNAVSEC, aprovado pelo Decreto nº 7.168, de 5 de maio de 2010.

CVIII - passageiro indisciplinado: passageiro que não respeita as normas de conduta em um aeroporto ou a bordo de uma aeronave ou que não respeita as instruções do pessoal de aeroporto ou dos membros da tripulação e, por conseguinte, perturba a ordem e a disciplina no aeroporto ou a bordo da aeronave;

Em adição à definição do termo, é importante apontar que o passageiro indisciplinado não é necessariamente um criminoso ou terrorista. Na maioria dos casos, são indivíduos que embarcaram nas aeronaves sem qualquer intenção de comprometer a segurança dos passageiros, tripulantes ou da aeronave, mas passam a adotar conduta indisciplinada durante a viagem, por motivos ou gatilhos diversos, que foram mapeados não exaustivamente em estudo elaborado pela IATA⁵, conforme abaixo:

- Intoxicação (álcool, narcóticos ou medicamentos);
- Irritação com outros passageiros (convivência a bordo);

⁴ International Air Transport Association (IATA). World Air Transport Statistics, Plus Edition. 2019. Montreal-Genebra. Disponível em www.iata.org/en/publications/. Acesso em: 18 de abril de 2020.

⁵ International Air Transport Association (IATA). *Guidance on unruly passenger prevention and management*. 1ª ed. Montreal-Genebra, 2012.

- Frustrações decorrentes da viagem (atraso, desconforto, serviço de bordo insatisfatório);
- Gatilhos emocionais não decorrentes da viagem (perda de emprego)
- Distúrbios mentais (fobia, ataques de pânico, ansiedade); e
- Falta de alguma medicação essencial.

Além das causas e gatilhos da indisciplina a bordo, também é importante notar que a gravidade das ocorrências varia consideravelmente, de forma que muitos casos são resolvidos por meio do simples diálogo entre tripulantes e passageiros, ao passo que medidas drásticas como a contenção física e o desembarque compulsório são utilizadas somente em casos mais graves.

Ilustrando com maior detalhe, David Santander⁶ apresenta uma forma de classificação da gravidade das ocorrências de passageiros indisciplinados a bordo de aeronaves, baseada em quatro níveis que buscam refletir o grau de risco gerado pela conduta do passageiro, da seguinte forma:

- Nível 1: Comportamento verbal perturbador;
- Nível 2: Comportamento fisicamente abusivo;
- Nível 3: Conduta com ameaça à vida; e
- Nível 4: Entrada ou tentativa de arrombar a cabine de comando.

Ainda, destaca-se que metodologias de classificação como a apresentada acima são comuns e amplamente utilizadas pelas empresas aéreas, que buscam treinar suas equipes de solo e tripulantes de voo para identificar as condutas que geram maior risco à segurança e, desta forma, modular as medidas que serão utilizadas para a condução de cada ocorrência.

Por fim, ao tratar do passageiro indisciplinado, também é necessário abordar a existência da Convenção de Tóquio (Convenção sobre infrações e certos atos praticados a bordo de aeronaves), aprovada por meio do Decreto-Lei nº 479, de 27 de fevereiro de 1969 e que, entre outros pontos, traz diretrizes para definição de

⁶ SANTANDER, David Dueñas. Pasajeros Insubordinados en el Transporte Aéreo. Sanción Penal y Administrativa. Tese de Mestrado. Facultad de Derecho, Universidad de Chile. Santiago, p. 11-12. 2018.

jurisdição e para o exercício dos poderes do comandante para garantia da segurança da aeronave e pessoas e bens a bordo. Inclusive, em 2014 foi editado o Protocolo de Montreal como emenda à Convenção de Tóquio, ainda não ratificado pelo Brasil, ampliando as possibilidades para o exercício da jurisdição dos Estados nos casos de indisciplina, com o objetivo de atacar a recente escalada tanto da frequência quanto da severidade das ocorrências de passageiros indisciplinados.

1.3. Impactos gerados pelo passageiro indisciplinado

A cabine de passageiros de uma aeronave é um ambiente fechado e de dimensões pequenas, capaz de transportar inúmeras pessoas próximas umas das outras por várias horas de voo. Ainda, quando em voo, a cabine de passageiros se torna uma espécie de ambiente confinado, uma vez que não é possível o imediato embarque e desembarque de pessoas.

Por se desenrolar nesse tipo de ambiente, o comportamento indisciplinado de um passageiro pode levar a consequências muito mais graves do que uma ocorrência similar em um espaço público aberto ou mesmo em outro tipo de meio de transporte que propicie o embarque e desembarque praticamente a qualquer tempo, por exemplo, os ônibus de transporte urbano.

Desta forma, uma vez identificado o comportamento indisciplinado de um passageiro, inúmeras ações podem ser adotadas pelas empresas aéreas, as quais possuem um grau de coercitividade projetado para se equivaler com o grau de risco gerado pela conduta indisciplinada que se busca mitigar. Sobre tais ações, apresenta-se abaixo um rol exemplificativo, extraído de material orientativo produzido pela IATA⁷:

- Advertência verbal;
- Advertência escrita (Cartão de Alerta de Notificação do Passageiro - *Passenger Notification Warning Card*);
- Solicitação de apoio imediato do órgão de segurança pública presente no aeroporto (aeronave em solo);

⁷ International Air Transport Association (IATA). *Guidance on unruly passenger prevention and management*. 1ª ed. Montreal-Genebra, 2012.

- Desvio de rota e realização de pouso não programado para desembarque compulsório do passageiro indisciplinado (aeronave em voo); e
- Contenção do passageiro com uso de dispositivos de contenção (realizado por tripulantes com apoio de outros passageiros, caso requisitado), conforme exemplo das figuras abaixo.

Figura 2 – Exemplo de técnica para contenção de passageiro



Fonte: Transport Security International, 2020

Das ações elencadas acima, observa-se que advertências verbais e escritas são pouco impactantes aos voos. Já outras medidas, como o desembarque forçado, contenção do passageiro indisciplinado e alteração de rota com pouso em aeroporto não programado, costumam trazer perturbações às operações, como atrasos e cancelamentos de voos.

Sobre os atrasos e os cancelamentos de voos comerciais, destaca-se que estão entre as principais fontes de disputas judiciais entre passageiros e empresas aéreas. No entanto, diversos são os motivos que causam atrasos e cancelamentos de voos, tais como falhas mecânicas, condições meteorológicas desfavoráveis aos voos e saturação da infraestrutura aeroportuária. Ou seja, é relevante pontuar que as ocorrências de passageiros indisciplinados não são a única e nem mesmo a predominante fonte de atrasos e cancelamento de voos.

Por outro lado, os danos (materiais e morais) gerados pelas ocorrências de passageiros indisciplinados vão além daqueles causados por atrasos e cancelamentos. Existem, por exemplo, situações em que ocorrem agressões verbais

e físicas oriundas de comportamento indisciplinado, que podem também ser fonte de ações judiciais no âmbito da responsabilidade civil e até mesmo na esfera penal.

Assim, tendo em vista o escopo deste trabalho ser a responsabilidade civil nos casos de indisciplina a bordo de aeronaves, é importante entender quais são os principais danos materiais e morais que podem surgir em decorrência dos casos de indisciplina.

Como danos materiais (patrimoniais) aos passageiros, os mais comuns são os prejuízos decorrentes: da aquisição de passagens aéreas, no caso de voos cancelados; da perda total ou parcial de reservas hoteleiras; dos gastos extras no local de origem, como locomoção, hospedagem, alimentação e comunicação. Já na esfera da intimidade psíquica do passageiro, observa-se prevalência de casos em que o judiciário enquadra como dano moral⁸ as situações em que o requerente consegue comprovar a perda de eventos sociais, como reuniões familiares, em razão de atraso e cancelamento de voos.

Ainda, no contexto da indisciplina a bordo, existem impactos específicos que o próprio passageiro indisciplinado suporta, com destaque para as ocorrências em que o comandante da aeronave determina o seu desembarque compulsório. Neste tipo de situação, o procedimento de retirada do passageiro costuma ser realizado com auxílio de força policial e escolta do passageiro para fora da aeronave e por toda a sala de embarque até as áreas públicas dos aeroportos. Tal procedimento, na visão do passageiro que foi classificado como indisciplinado, pode ser extremamente constrangedor, de forma que não são raros os casos em que tais indivíduos buscam reparação de danos morais sofridos ao longo deste desembarque.

Já para as empresas aéreas, também são inúmeros os danos materiais decorrentes dos casos de indisciplina pode decorrer, por exemplo, de gasto extra com: pessoal de solo e tripulação; combustível, em especial em casos que demandam a alteração de rota de aeronave em voo; manutenção, nos casos em que o passageiro

⁸ Importante notar que os tribunais, nos casos de atrasos de voos superiores a 4 horas, consideravam o dano moral *in re ipsa*, dispensando a demonstração de abalo psicológico suportado pelo passageiro. Porém, o STJ tem revisto esse posicionamento, principalmente após o julgamento do REsp 1.584.465 pela Terceira Turma, sob relatoria da Ministra Nancy Andrighi, que traz o seguinte em seu Acórdão: “Na específica hipótese de atraso ou cancelamento de voo operado por companhia aérea, não se vislumbra que o dano moral possa ser presumido em decorrência da mera demora e eventual desconforto, aflição e transtornos suportados pelo passageiro. Isso porque vários outros fatores devem ser considerados a fim de que se possa investigar acerca da real ocorrência do dano moral, exigindo-se, por conseguinte, a prova, por parte do passageiro, da lesão extrapatrimonial sofrida.”

indisciplinado danifica alguma estrutura da aeronave, como poltronas, portas e saídas de emergência; taxas aeroportuárias, quando a ocorrência demanda maior tempo de permanência da aeronave em solo; disponibilização de acomodação, alimentação e meios de comunicação aos tripulantes e passageiros.

Além disso, ainda é possível imaginar até mesmo o dano moral à empresa aérea, possível nos termos da Súmula nº 227 do STJ⁹, tendo em vista que nas ocorrências de passageiros indisciplinados, os impactos gerados aos demais passageiros podem gerar prejuízo à reputação da empresa, em especial quando a indisciplina resulta em atrasos e cancelamentos de voos.

Sendo assim, é possível concluir a relevância do estudo da responsabilidade civil no contexto das ocorrências de passageiros indisciplinados, por restar comprovado que esse tipo de ocorrência gera inúmeros impactos e é a origem de muitas disputas judiciais que buscam a reparação dos danos materiais e morais acima exemplificados.

⁹ BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Súmula nº 227. A pessoa jurídica pode sofrer dano moral. *Diário da Justiça*, Brasília, p. 49, 20 de outubro de 1999.

CAPÍTULO 2 – ASPECTOS JURÍDICOS DO TRANSPORTE AÉREO PÚBLICO REGULAR DE PASSAGEIROS

2.1. Transporte aéreo como um serviço público

A importância do transporte aéreo na sociedade atual é inegável e consta no art. 22, XII, c) da Constituição Federal como uma competência da União, a quem cabe explorar, diretamente ou mediante autorização, concessão ou permissão, a navegação aérea, aeroespacial e a infraestrutura aeroportuária.

Ainda, conforme o art. 174 do Código Brasileiro de Aeronáutica - CBAer (Lei nº 7.569/1986), o transporte aéreo pode ser classificado tanto como serviço aéreo privado ou serviço aéreo público: Art. 174. Os serviços aéreos compreendem os serviços aéreos privados (artigos 177 a 179) e os serviços aéreos públicos (artigos 180 a 221).

Como exemplos de serviços aéreos privados, citam-se os voos de pessoas com utilização de aeronaves próprias ou até mesmo as operações aero agrícolas de uma fazenda, para pulverização de suas lavouras com utilização de aeronave própria.

Já o transporte aéreo como serviço público, é delimitado no art. 175 do CBAer com a seguinte redação:

Art. 175. Os serviços aéreos públicos abrangem os serviços aéreos especializados públicos e os serviços de transporte aéreo público de passageiro, carga ou mala postal, regular ou não regular, doméstico ou internacional.

Em tempo, tendo em vista os objetivos deste trabalho, que foca o tema do passageiro indisciplinado nos voos regulares domésticos, é oportuno ressaltar que atenção será dada para o transporte aéreo público regular doméstico de passageiros, que no Brasil é ofertado por empresas aéreas como Latam, Gol, Azul e Passaredo.

Importante destacar que além de ser considerado um serviço público, o transporte aéreo público de passageiros também pode ser considerado essencial, apesar de poder haver certa controvérsia acerca desta classificação. Sobre essa questão, cita-se o teor do julgado pelo STJ no REsp nº 1.469.087¹⁰ – AC de relatoria

¹⁰ BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Recurso Especial nº 1.469.087 - AC (2014/0175527-1). Relator: Ministro Humberto Martins. Publicado no Diário de Justiça eletrônico em 17/11/2016.

do Ministro Humberto Martins, no ponto da ementa que deixa claro a essencialidade dessa modalidade de transporte, em ação que discutia o fato de uma empresa aérea ter interrompido suas operações em determinada localidade, prejudicando os passageiros que já tinham adquirido passagens, conforme segue: “3. **O transporte aéreo é serviço essencial** e, como tal, pressupõe continuidade. Difícil imaginar, atualmente, serviço mais "essencial" do que o transporte aéreo, sobretudo em regiões remotas do Brasil. (Grifo nosso)”

Já na esfera trabalhista, também é possível encontrar entendimento de que o transporte aéreo público regular é considerado essencial, em especial em decisões que tratam do exercício do direito de greve dos trabalhadores que atuam em aeroportos e empresas aéreas. Neste contexto, cita-se decisão¹¹ do Tribunal Superior do Trabalho – TST, proferida pela Ministra Dora Maria da Costa, em ação cautelar preparatória de dissídio coletivo, que discutia o direito de greve dos trabalhadores da Avianca, nos seus últimos dias de operação e já com a empresa em recuperação judicial.

Contudo, referido direito encontra limites na Lei nº 7.783/1989, principalmente no que tange **aos serviços ou atividades essenciais, dentre os quais se incluem as atividades desenvolvidas pela requerente, pertinentes ao transporte aéreo, revelando-se potenciais e expressivos os transtornos que a paralisação dos serviços acarreta à coletividade**, aspecto de relevada importância quando em perspectiva o perigo da demora. (Grifo nosso)

Seguindo na discussão acerca de essencialidade, a recente pandemia do Covid-19 deixou ainda mais claro quão indispensável é o serviço de transporte aéreo público para o deslocamento oportuno de pessoas e cargas para as mais diversas localidades no Brasil e ao redor do mundo. Nesse ponto, destaca-se que durante o enfrentamento da pandemia houve a edição da Lei nº 13.979/2020, que dispôs sobre as medidas para enfrentamento da emergência de saúde pública que, regulamentada pelo Decreto nº 10.282/2020, definiu os serviços públicos e as atividades essenciais, englobando o transporte interestadual e internacional de passageiros:

¹¹ BRASIL. Tribunal Superior do Trabalho. Ação Cautelar Preparatória de Dissídio Coletivo nº 1000365-51.2019.5.00.0000. Relatora: Ministra Dora Maria da Costa. Publicado no Diário da Justiça eletrônico em 16/05/2019.

Art. 3º As medidas previstas na Lei nº 13.979, de 2020, deverão resguardar o exercício e o funcionamento dos serviços públicos e atividades essenciais a que se refere o § 1º.

§ 1º São serviços públicos e atividades essenciais aqueles indispensáveis ao atendimento das necessidades inadiáveis da comunidade, assim considerados aqueles que, se não atendidos, colocam em perigo a sobrevivência, a saúde ou a segurança da população, tais como: (...)

V - trânsito e transporte interestadual e internacional de passageiros;

Como repercussão da classificação do transporte aéreo público como serviço público essencial, surge também a necessidade de garantir a sua continuidade, conforme previsto no art. 22 do Código de Defesa do Consumidor – CDC (Lei nº 8.078/1990).

Art. 22. Os órgãos públicos, por si ou suas empresas, concessionárias, permissionárias ou sob qualquer outra forma de empreendimento, são obrigados a fornecer serviços adequados, eficientes, seguros e, **quanto aos essenciais, contínuos.** (Grifo nosso)

Nesta repercussão trazida pela legislação consumerista, discutindo especificamente o serviço de transporte aéreo público, por mais que seja essencial, o requisito da continuidade não deve ser visto como absoluto, o que seria ilógico, em especial no cenário regulatório atual, que busca promover a concorrência por meio da liberdade de oferta e da liberdade tarifária, inclusive como diretrizes trazidas no §1º do art. 48 e no art. 49 da Lei 11.182/2005, que cria a Agência Nacional de Aviação Civil – ANAC.

Da liberdade de oferta:

§ 1º Fica assegurada às empresas concessionárias de serviços aéreos domésticos a **exploração de quaisquer linhas aéreas, mediante prévio registro na ANAC**, observada exclusivamente a capacidade operacional de cada aeroporto e as normas regulamentares de prestação de serviço adequado expedidas pela ANAC. (grifo nosso)

Já sobre a liberdade tarifária, a lei traz o seguinte mandamento: Art. 49. Na prestação de serviços aéreos regulares, prevalecerá o regime de liberdade tarifária.

Assim, o transporte aéreo público regular de passageiros pode ser classificado como um serviço público essencial, no entanto, sobre a obrigação de ser um serviço contínuo, é preciso observar que o marco regulatório do setor aéreo permite a

liberdade de oferta, ou seja, uma empresa aérea não pode ser obrigada a estabelecer ou manter operação em determinada rota pelo simples fato do transporte aéreo ser considerado essencial e ela ser a única a operar na localidade.

Por fim, deve ficar claro que liberdade de oferta e liberdade tarifária não são direito absolutos das empresas aéreas. Desta forma, eventuais interrupções nas operações devem ser adequadamente planejadas pelas empresas aéreas e comunicadas previamente aos passageiros, com o objetivo de não surpreender ou prejudicar aqueles que tenham se programado e adquirido bilhetes aéreos com a justa expectativa de realizar uma viagem.

2.2. Aspectos gerais dos contratos de transporte

Em sentido geral, o professor Caio Mário ressalta em sua obra¹² que contrato é um negócio jurídico e o define como “um acordo de vontades, na conformidade da lei, e com a finalidade de adquirir, resguardar, transferir, conservar, modificar ou extinguir direitos”.

Tendo os contratos como gênero, podemos afirmar a existência de uma espécie denominada contrato de transporte, que é definido como “aquele pelo qual alguém mediante retribuição se obriga a receber pessoas ou coisas (animadas ou inanimadas) e levá-las até o lugar do destino, com segurança, presteza e conforto”¹³.

Destaca-se que com a evolução da sociedade, a população e os bens passaram a se movimentar cada vez mais, potencializando a relevância e as discussões acerca do contrato de transporte. Nesse processo, o ordenamento jurídico brasileiro também avançou, a ponto do Código Civil, a partir de 2002, passar a prever o contrato de transporte como um contrato típico, tratando de tema com relativa profundidade nos arts. 730 a 756.

Em tempo, o fato de o contrato de transporte ser atualmente um contrato típico, facilita a execução destes negócios jurídicos, uma vez que muitas regras e detalhamentos já constam das normas legais, mesmo que de forma não imperativa. Assim, também deve restar claro que os agentes entre si podem acordar cláusulas distintas da lei, quando for de interesse de ambos.

¹² PEREIRA, Caio Mario da Silva. Instituições de Direito Civil, Volume III: Contratos. 24ª Edição. Rio de Janeiro. Forense, 2020. p. 6.

¹³ Ibidem. p. 293.

Já especificamente sobre o contrato de transporte aéreo de passageiros, diversas são as fontes do direito que o regulam, em especial o Código Civil (Lei nº 10.406/2002), o CBAer e o CDC. Ainda, são também aplicadas normas internacionais, como a Convenção de Varsóvia (Decreto nº 20.704/1931) e suas atualizações e normas infralegais, com destaque para a Resolução ANAC nº 400/2016, que dispõe sobre as Condições Gerais de Transporte Aéreo.

2.3. Classificação do contrato de transporte aéreo de passageiros

A classificação dos contratos é um tema recorrente nas disciplinas que tratam desta espécie de negócio jurídico, pois representa ferramenta disponível aos acadêmicos e demais profissionais do direito que permite uma avaliação clara e objetiva das características e repercussões jurídicas decorrentes de cada contrato.

Especificamente sobre a classificação do contrato de transporte aéreo de passageiros, conforme aborda Andréa Silva em sua tese de dissertação de mestrado¹⁴, trata-se de um contrato bilateral, oneroso, comutativo, consensual e real.

Com maior detalhamento, o contrato de transporte aéreo é tido como bilateral, pois gera direitos e obrigações tanto para o passageiro quanto para o transportador. Nesse cenário e sem mirar a exaustão das repercussões do contrato, ao passageiro cabe realizar o pagamento da passagem e observar os horários de comparecimento para embarque e as regras de segurança no aeroporto e a bordo da aeronave. Já ao transportador, cabe efetivar a realização do transporte, nas datas e horários contratados, com segurança e em padrão de conforto compatível com o produto adquirido pelo passageiro.

Quanto à classificação como oneroso, é facilmente observado que no contrato de transporte aéreo, tanto o passageiro quanto o transportador objetivam auferir vantagens, de forma que, em reflexo, encargos surgem para ambos e, mais importante, são encargos que geram repercussão patrimonial e que podem ser quantificados economicamente.

Já como uma repercussão da sua onerosidade, o contrato de transporte aéreo é classificado também como comutativo, pois existe, ou ao menos se espera que haja,

¹⁴ SILVA, Andréa Virgínia Berenguer de Barros. O dano moral no extravio de bagagem aérea no Brasil. Dissertação (Mestre em Direito) – Faculdade de Direito do Recife, Universidade Federal de Pernambuco. Recife. 2002.

um balanceamento entre as prestações devidas pelo passageiro e pelo transportador, as quais são determinadas no momento da contratação.

Quanto à classificação como consensual e real, surge um ponto interessante do contrato de transporte aéreo de passageiros, que é a existência da bagagem despachada, a qual é entregue (depositada) pelo passageiro aos cuidados do transportador com a expectativa de que seja devolvida ao final da viagem. Assim, analisando o passageiro isoladamente, trata-se de um contrato consensual, que depende do simples acordo de vontades das partes, ao passo que quando avaliado o transporte da bagagem despachada, observa-se um contrato real, que depende da efetiva entrega da bagagem pelo passageiro ao transportador para ser concretizado.

Sobre essa questão específica da classificação do contrato em consensual ou real, Farias e Rosenvald¹⁵ questionam se seria mesmo necessário estabelecer a tradição de um objeto como requisito para a concretização de um contrato, apontando que a dicotomia hoje existente poderia ter sido flexibilizada no Código Civil de 2002, facilitando a aplicação do direito pelos seus operadores.

Também é necessário reconhecer que o contrato de transporte aéreo de passageiros, da forma que é celebrado atualmente, é um contrato de adesão. Nesse ponto, destaca-se a redação do art. 54 do CDC:

Art. 54. Contrato de adesão é aquele cujas cláusulas tenham sido aprovadas pela autoridade competente ou estabelecidas unilateralmente pelo fornecedor de produtos ou serviços, sem que o consumidor possa discutir ou modificar substancialmente seu conteúdo.

Por fim, é necessário esclarecer que até pelo fato de ser classificado como de adesão, o contrato de transporte aéreo de passageiro deve observar toda a regulamentação vigente, em especial aquelas emitidas pela ANAC como órgão regulador. Assim, pode-se considerar suavizada a condição de vulnerabilidade do passageiro (contratante), bem como resguardados seus direitos de consumidor.

2.4. Passageiro indisciplinado e o contrato de transporte aéreo

¹⁵ FARIA, Cristiano Chaves; ROSENVALD, Nelson. Curso de Direito Civil, Volume 4, Direito dos Contratos. 2ª edição. Editora Juspodivm. Salvador. 2012. p. 268-270.

O contrato de transporte aéreo de passageiros, ao estabelecer as cláusulas que deverão ser observadas tanto pela empresa aérea quanto pelo passageiro, traz dispositivos para tratar da questão da indisciplina do passageiro, inclusive por força normativa, neste caso, o parágrafo 108.33(a) do Regulamento Brasileiro da Aviação Civil – RBAC nº 108, aprovado pela Resolução ANAC nº 254/2012, abaixo transcrito:

- (a) O operador aéreo deve garantir o controle de passageiro indisciplinado por meio das seguintes ações:
 - (1) fazer constar no contrato de transporte aéreo a informação das medidas que serão tomadas pelo operador aéreo para coibir condutas típicas de passageiros indisciplinados;

Como exemplo, do conteúdo dos contratos de transporte aéreo de passageiros atualmente utilizados pelas empresas aéreas brasileiras, apresenta-se a seguir trechos dos contratos das empresas Latam e Gol que tratam da questão do passageiro indisciplinado:

Extrato do Contrato de Transporte Aéreo da Latam¹⁶.

Capítulo 9 – Responsabilidade do Passageiro [...]

9.3. O comandante da aeronave exerce autoridade sobre as pessoas e as coisas que se encontram a bordo, podendo, para manter a disciplina a bordo, fazer desembarcar, na primeira escala, o passageiro que: (a) venha a encontrar-se nas situações referidas nos itens acima; (b) torne-se inconveniente, importunando demais passageiros; (c) recuse obediência às instruções dadas pela tripulação; (d) comprometa a ordem ou a disciplina; ou (e) ponha em risco a segurança da aeronave ou das pessoas e bens a bordo.

9.4. Se o passageiro der causa ao seu desembarque no aeroporto de escala ou conexão, por qualquer circunstância, nenhum valor lhe será devido a título de reembolso do trecho não realizado.

9.6. No caso de ocorrências com passageiros indisciplinados a bordo, para garantia da segurança dos demais passageiros, poderá o transportador acionar a Polícia Federal ou órgão policial competente.

Extrato do Contrato de Transporte Aéreo da Gol Linhas Aéreas¹⁷.

1. Obrigações do Passageiro [...]

¹⁶ LATAM. Contrato de Transporte Aéreo. Disponível em https://www.latam.com/pt_br/transparencia/contrato-de-transporte-aereo/. Acesso em: 11 de junho de 2020.

¹⁷ GOL Linhas Aéreas. Contrato de Transporte Aéreo de Passageiros. Disponível em <https://www.voegol.com.br/pt/contrato-de-transporte-aereo>. Acesso em: 11 de junho de 2020.

1.2. Obediência à Tripulação. Após o embarque, o Passageiro deve observar os avisos transmitidos pela tripulação da aeronave, por qualquer meio de transmissão, incluindo orais e escritos, conforme aplicável, aos quais deverá se submeter. Fica desde já esclarecido que o comandante, responsável pela operação e segurança da aeronave, tem poderes para:

I) impedir o embarque de Passageiro que: a) esteja alcoolizado ou sob ação de entorpecentes ou de substância que determine dependência ou alteração psíquica; b) não esteja devidamente trajado ou calçado;
II) fazer desembarcar na primeira escala, a seu critério, o Passageiro que:

a) encontrar-se nas situações indicadas acima; b) venha a se tornar inconveniente durante o voo, importunando os demais passageiros;
c) recuse obediência às instruções dadas pela tripulação;
d) comprometa a boa ordem e disciplina do voo; ou e) ponha em risco a segurança da aeronave;

Dos extratos acima citados e de outros pesquisados ao longo do presente trabalho, é possível verificar que os contratos das empresas aéreas em geral possuem cláusulas prevendo a disciplina à bordo das aeronaves e nos aeroportos como uma responsabilidade/obrigação do passageiro, inclusive prevendo penalidades para o caso de descumprimento, como o desembarque compulsório e a recusa de embarque.

Outro ponto que os contratos deixam claro é o poder do comandante da aeronave para aplicar as penalidades acima citadas, como instrumento para garantir a segurança da aeronave, da tripulação e dos demais passageiros. Aqui, destaca-se que o poder conferido ao comandante sobre os passageiros no contrato de transporte aéreo não é mera construção das empresas aéreas, pois, deriva de previsão legal no art. 168 do CBAer, abaixo citado:

Art. 168. Durante o período de tempo previsto no artigo 167, o Comandante exerce autoridade sobre as pessoas e coisas que se encontrem a bordo da aeronave e poderá:

I - desembarcar qualquer delas, desde que comprometa a boa ordem, a disciplina, ponha em risco a segurança da aeronave ou das pessoas e bens a bordo;

II - tomar as medidas necessárias à proteção da aeronave e das pessoas ou bens transportados; (...)

Assim, é possível concluir que o contrato de transporte aéreo e o ordenamento jurídico brasileiro buscam deixar clara a responsabilidade dos passageiros de manterem a disciplina a bordo das aeronaves, observando todas as regras necessárias para a segurança dos voos. Além disso, também fica clara a autoridade e conseqüente responsabilidade dos comandantes das aeronaves de adotar, sem

excesso de poder, todas as medidas necessárias para garantia da segurança dos passageiros e aeronaves, inclusive medidas coercitivas contra passageiros que não atendam às determinações da tripulação.

CAPÍTULO 3 – RESPONSABILIDADE CIVIL E O PASSAGEIRO INDISCIPLINADO

3.1. Responsabilidade civil no transporte aéreo de passageiros

A responsabilidade civil no transporte aéreo de passageiros se funda em diversas bases normativas, com destaque para o CDC, para o Código Civil, para o CBAer e para tratados internacionais, em especial a Convenção de Varsóvia, promulgada pelo Decreto nº 20.704/1931 e o Protocolo de Montreal de 1999, promulgado pelo Decreto nº 5.910/2006, que unificou regras relativas ao transporte aéreo internacional.

Ponto primordial nesta discussão é a classificação do transporte aéreo regular de passageiros como uma relação de consumo, na qual os passageiros atuam como consumidores ao adquirirem as passagens aéreas, ao passo que as empresas aéreas representam os fornecedores, ofertando o serviço de transporte por meio das aeronaves que operam.

Como principal resultado desta classificação como relação de consumo, surge a incidência do CDC no âmbito dos contratos de transporte aéreo, como muito bem explicado pela magistrada Adriana Furukawa em artigo¹⁸ que discutiu esse tema.

A caracterização do transporte aéreo como relação de consumo é de extrema importância, pois serão aplicadas as normas protetivas previstas no Código de Defesa do Consumidor, notadamente os direitos de segurança, proteção e informação, o dever de prevenção, a objetivação da responsabilidade do fornecedor, a possibilidade de inversão do ônus da prova e o caráter excepcional das excludentes de responsabilidade, cujo ônus probatório fica a cargo do fornecedor.

Do trecho acima, podem ser extraídas as diversas repercussões que surgem pela aplicação do CDC nas disputas relacionadas aos contratos de transporte aéreo de passageiros, com destaque para a objetivação da responsabilidade do fornecedor (empresa aérea), em prestígio aos princípios da vulnerabilidade e da hipossuficiência técnica dos consumidores, os quais ganharam força com a Constituição Federal de

¹⁸ FURUKAWA, Adriana Tayano Fanton. Responsabilidade civil contratual no transporte aéreo: hipóteses de não incidência à luz do Código de Defesa do Consumidor. In: Reflexões de magistrados paulistas nos 25 anos do Código de Defesa do Consumidor. Coordenação: Alexandre Dartanhan de Mello Guerra. Escola Paulista da Magistratura. São Paulo. 2015. p. 139-168.

1988, que traz a defesa do consumidor como direito fundamental no art. 5º, inciso XXXII, e como princípio geral a ser observado na ordem econômica, nos termos do art. 170, inciso V.

De toda forma, mesmo vigorando a responsabilidade objetiva das empresas aéreas no âmbito do contrato de transporte aéreo de passageiros é relevante lembrar que o direito civil brasileiro não adotou a teoria do risco integral nas relações de consumo, de forma que a responsabilização demanda o prévio estabelecimento do nexo causal entre o dano e o produto ou serviço prestado.

Assim, existem previsões legais para o afastamento da responsabilidade do fornecedor, normalmente denominadas excludentes de responsabilidade, entre as quais, a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro prevista no CDC e outras previstas no Código Civil, como o caso fortuito e a força maior, que também são aplicadas no âmbito das relações de consumo, conforme defende o professor Fábio Ulhoa Coelho¹⁹:

O elenco de excludentes do art. 12, § 3º, do Código de Defesa do Consumidor não é exaustivo. O fornecedor também é liberado do dever de indenizar em demonstrando a presença, entre as causas do acidente de consumo, da força maior ou do caso fortuito, desde que posteriores ao fornecimento.

Por fim, resta analisar o impacto dos já citados tratados internacionais na responsabilidade civil no transporte aéreo de passageiros. Nesse tema, muita controvérsia existe, principalmente quando o conteúdo dos tratados e da legislação consumerista não encontram alinhamento, por exemplo, nos limites para a reparação por danos materiais previstos em tratado internacional e que conflitam com o princípio da máxima reparação dos danos, tão prestigiado atualmente.

No conflito acima descrito, ao menos para o transporte aéreo internacional de passageiros, o Supremo Tribunal Federal - STF, após longos debates e de forma não unânime, fixou entendimento pela aplicação dos tratados internacionais, quando

¹⁹ COELHO, Fábio Ulhoa. Curso de Direito Comercial. Volume 1: Direito de Empresa. 16ª edição. Ed. Saraiva. São Paulo. 2012.

do julgamento do RE 636.331-RJ²⁰, de Relatoria do Ministro Gilmar Mendes, conforme extrato do acórdão abaixo que deu origem ao Tema 210 de repercussão geral do STF.

2. Extravio de bagagem. Dano material. Limitação. Antinomia. Convenção de Varsóvia. Código de Defesa do Consumidor. 3. Julgamento de mérito. É aplicável o limite indenizatório estabelecido na Convenção de Varsóvia e demais acordos internacionais subscritos pelo Brasil, em relação às condenações por dano material decorrente de extravio de bagagem, em voos internacionais. 5. Repercussão geral. Tema 210. Fixação da tese: **"Nos termos do art. 178 da Constituição da República, as normas e os tratados internacionais limitadores da responsabilidade das transportadoras aéreas de passageiros, especialmente as Convenções de Varsóvia e Montreal, têm prevalência em relação ao Código de Defesa do Consumidor"**. (Grifo nosso)

No caso do transporte aéreo doméstico, em alguma medida também já podem ser observados casos em que se discute a aplicação dos tratados internacionais em detrimento da legislação consumerista em ações judiciais que versam sobre transporte aéreo domésticos, por exemplo, no julgamento ocorrido no âmbito do TJDFT, que originou o Acórdão 1.232.723²¹ de relatoria do Desembargador Diaulas Costa Ribeiro, conforme extrato abaixo:

4. Situações equivalentes às descritas nos itens anteriores, mas ocorridas em voos domésticos, estão sujeitas ao Código de Defesa do Consumidor e à legislação vária aplicada à aviação comercial. Contudo, **por segurança jurídica e econômica, deve-se viabilizar o diálogo entre as diversas fontes que tratam da responsabilidade civil de transportadoras aéreas, impedindo que surjam duas realidades absolutamente distintas, inclusive com valores indenizatórios, nos voos domésticos, exponencialmente superiores àqueles aplicáveis às rotas internacionais**, o que faz com que a passagem para alguns voos domésticos possa custar mais do que para outros Continentes. (Grifo nosso)

De toda forma, mesmo existindo casos como o citado acima, no âmbito do transporte aéreo doméstico de passageiros, ainda é observado o protagonismo da legislação consumerista nacional, ou seja, a decisão do STF que prestigia os tratados

²⁰ BRASIL. Supremo Tribunal Federal. Recurso Extraordinário nº 636.331 – RJ. Relator: Ministro Gilmar Mendes. Publicado no Diário de Justiça eletrônico em 26/05/2017.

²¹ DISTRITO FEDERAL. Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios. Apelação Cível nº 0713856-54.2019.8.07.0001. Relator Designado: Desembargador Diaulas Costa Ribeiro. Publicado no Diário de Justiça eletrônico em 09/03/2020.

internacionais tem sido aplicada prioritariamente no caso de voos internacionais e, mesmo assim, a aplicação de tais tratados é mais comum em casos de extravio de bagagens despachadas, uma vez que o ordenamento internacional traz limite para o valor da indenização ao passageiro por dano material pelo extravio de bagagem. Como exemplo ilustrativo, desde 29 de dezembro de 2019, o limite máximo de indenização para dano, extravio ou atraso na devolução de uma bagagem despachada é de 1.288 Direitos Especiais de Saque – DES²², ou seja, R\$ 9.542,08 em conversão realizada com base na taxa de câmbio de 13 de julho de 2020.

3.2. Responsabilidade civil decorrente de situações de indisciplina.

No caso particular de ocorrências envolvendo passageiro indisciplinado, avaliando os extratos acima de contratos de transporte aéreo de empresas brasileiras, observa-se que são diversas as ações possíveis de serem tomadas pelo comandante da aeronave, como impedir o embarque do passageiro indisciplinado e forçar seu desembarque em escala não programada. Ainda, existem ocorrências extremas durante os voos em que as ações do passageiro indisciplinado chegam a um nível tão alto de agressividade que o comandante adota ações para literalmente amarrar um passageiro indisciplinado em sua poltrona e restringir seus movimentos, com auxílio do restante da tripulação e até mesmo de outros passageiros.

Como já apontado no tópico 1.3 deste trabalho, os impactos gerados quando da ocorrência de indisciplina a bordo são diversos e alcançam os passageiros, as empresas aéreas e até mesmo os aeroportos, em alguns casos.

Derivados dos impactos citados acima surgem danos morais e materiais e as subsequentes tentativas de reparação destes no âmbito do judiciário, por meio de ações judiciais que este trabalho procurou mapear por meio de pesquisas jurisprudenciais com o objetivo de levantar o cenário atual de como as ocorrências de indisciplina a bordo repercutem no poder judiciário.

Tendo em vista que as ocorrências de indisciplina a bordo mais graves e que geram mais danos costumam envolver a ordem do comandante da aeronave determinando o desembarque do passageiro indisciplinado, como metodologia de

²² ICAO. 2019 Revised Limits of Liability Under the Montreal Convention of 1999. Disponível em https://www.icao.int/secretariat/legal/Pages/2019_Revised_Limits_of_Liability_Under_the_Montreal_Convention_1999.aspx. Acesso em 13 de julho de 2020.

pesquisa foram buscadas as expressões “*desembarque forçado*” e “*desembarque compulsório*” nos sistemas de pesquisa jurisprudencial de todos os Tribunais de Justiça Estaduais e do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios, bem como do Superior Tribunal de Justiça e do Supremo Tribunal Federal. No caso dos tribunais estaduais, as expressões foram buscadas no inteiro teor dos acórdãos, de forma a alcançar um maior número de resultados em comparação com pesquisas restritas ao conteúdo das ementas.

Como resultado, no tema da responsabilidade civil foram encontradas diversas ações judiciais geradas como consequência de casos de indisciplina a bordo, as quais serão analisadas abaixo na perspectiva de cada um dos atores geralmente impactados: o passageiro tido como indisciplinado; o passageiro terceiro impactado pela ocorrência da indisciplina; a empresa aérea.

3.3. A perspectiva do passageiro indisciplinado e o fato exclusivo da vítima.

Da pesquisa jurisprudencial realizada conforme metodologia já apresentada, a grande maioria das ações judiciais buscando reparações por danos materiais e morais em decorrência de casos de indisciplina a bordo foi proposta pelos próprios passageiros que foram classificados como indisciplinados e, em seguida, retirados das aeronaves.

Na maioria dos casos, o desembarque compulsório de um passageiro indisciplinado envolve o acionamento, pelo comandante da aeronave, do órgão de segurança pública atuante no aeroporto (geralmente a Polícia Federal) e a escolta do passageiro pela polícia até a saída da aeronave e da sala de embarque do aeroporto, em um procedimento que quase sempre chama a atenção do público em geral, por natural curiosidade. Tendo em vista que os passageiros indisciplinados tendem a ser pessoas sem histórico criminal, tal situação pode ser bastante embaraçosa e constrangedora e dessa lógica muitos são os pedidos de reparação por danos morais.

Além disso, em função do desembarque forçado, naturalmente o passageiro classificado como indisciplinado não segue no voo previamente adquirido e da mesma forma como um voo cancelado, danos materiais e morais podem ocorrer, como prejuízo por reservas de hotéis, perda de eventos profissionais ou familiares, entre outras diversas possibilidades.

Foram identificadas diversas ações tendo como requerente o passageiro que foi classificado como indisciplinado e desembarcado compulsoriamente da aeronave e como requerida a empresa aérea contratada para o voo. Destes casos, mapeados em acórdãos da segunda instância, muitos tiveram como resultado a condenação da empresa aérea em indenizar o passageiro, em quantias que podem chegar as dezenas de milhares de reais.

Nas ações em que o passageiro teve seus pedidos providos, mesmo que parcialmente, o fundamento da decisão é a não comprovação por parte da empresa aérea de que o passageiro teve o comportamento indisciplinado condizente com a medida de retirada da aeronave, ou seja, são casos em que o fato exclusivo da vítima não foi, aos olhos dos julgadores, comprovado. Já nos casos em que os pedidos do passageiro não foram providos, o fundamento é o entendimento do judiciário de que foi correta a exigência do desembarque compulsório.

Assim, a análise dos julgados mostra que quando o requerente é o passageiro classificado como indisciplinado, toda a discussão se dá em torno da adequabilidade ou não da decisão do comandante de aeronave de determinar o desembarque compulsório, de forma a verificar se os danos suportados pelo passageiro decorreram ou não de *fato exclusivo da vítima*, conceito bem apresentado no contexto dos contratos de transporte pelo professor Caio Mário²³, na lição abaixo:

A transgressão por parte do passageiro das normas estabelecidas para o transporte pode ser motivo para a aplicação de sanções, inclusive a de retirada compulsória do meio de transporte. Se o passageiro sofre um dano durante o transporte em situação em que tenha desobedecido às normas estabelecidas no contrato, pode se configurar a figura da concorrência de causas para o evento danoso, estando o juiz obrigado neste caso a reduzir equitativamente a indenização devida ao passageiro de acordo com a participação da vítima na ocorrência do evento danoso (Código Civil, parágrafo único do art. 738). **É possível que o dano decorra de fato exclusivo da vítima, situação que não se encontra expressamente prevista no Código, mas que evidentemente gera a ausência de responsabilidade do transportador.** (Grifo nosso)

Na discussão acerca da aplicação do fato exclusivo da vítima para afastar a responsabilidade da empresa aérea, é necessário compreender que o ônus da prova

²³ PEREIRA, Caio Mario da Silva. Instituições de Direito Civil, Volume III: Contratos. 24ª Edição. Rio de Janeiro. Forense, 2020. p. 297.

recairá sobre a transportadora, que precisa apresar elementos mínimos para comprovar aos julgadores que o desembarque compulsório do passageiro decorreu da conduta indisciplinada praticada pelo próprio.

No entanto, o que se observa através da avaliação de alguns processos aos quais foi possível o acesso ao inteiro teor das peças processuais, é a dificuldade que as empresas aéreas tem de rebater as alegações dos requerentes e provar no judiciário que o grau de indisciplinada da conduta do passageiro tornou necessário o desembarque forçado para garantia da segurança do voo.

Sobre esta dificuldade probatória, muitas são as razões, mas em primeiro olhar é aparente que as empresas aéreas requeridas não costumam utilizar provas testemunhais de outros passageiros, tripulantes e policiais que vivenciaram a ocorrência de indisciplinada e o desembarque do passageiro indisciplinado. Inclusive, fundamentação neste sentido é transcrita abaixo, de Acórdão²⁴ do TJSP que condenou a empresa American Airlines ao pagamento de R\$ 20.0000,00 ao passageiro que foi retirado compulsoriamente de aeronave por suposto comportamento indisciplinado.

Nesse contexto, não provada a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, nem que o defeito no serviço inexistente, fica caracterizada a responsabilidade objetiva da Apelante.

Na espécie, era perfeitamente possível a Apelante provar que o Apelado e seus familiares teriam colocado em risco a segurança do voo por se insurgir contra as ordens da tripulação, de forma a justificar a expulsão compulsória do avião. A prova poderia ser feita mediante oitiva de outros passageiros que testemunharam os fatos. (Grifo nosso)

Além disso, nos processos avaliados na íntegra, a empresa não apresenta documentos internos com relatos bem consubstanciados das razões que levaram ao desembarque compulsório, apresentando dados bastante genéricos de sistemas informatizados próprios, como abaixo na Figura 2.

Figura 3 – Exemplo de prova apresentada por empresa aérea



26/05/2019 9229 32A YRK PNZ REC 89 Direto UR SECURITY DESEMBARQUE DE CLIENTE DESEMBARQUE DE CLT INDICIPLINADO LOC BYBZ75

²⁴ SÃO PAULO. Tribunal de Justiça de São Paulo – TJSP (12ª Câmara de Direito Privado). Acórdão em Apelação nº 1027971-44.2017.8.26.0002. Apelante: American Airlines INC. Apelado: Alexandre Marcelo Ferreira Carvalho. Relator: Des. Tasso Duarte de Melo, 31 de julho de 2018

Ainda, em nenhuma das ações em que a conduta da empresa aérea foi tida como acertada houve a condenação do passageiro indisciplinado para pagamento de valores que não fossem honorários e custas judiciais. Não foi identificada nenhuma discussão no âmbito do judiciário acerca dos danos materiais que foram eventualmente suportados pela empresa aérea em razão das repercussões geradas pela ocorrência de indisciplinada.

3.4. A perspectiva do passageiro terceiro e o caso fortuito externo e interno.

A experiência mostra que as ocorrências de indisciplinada a bordo impactam não somente o passageiro indisciplinado e as empresas aéreas, mas também os demais passageiros do voo, aqui denominados como “passageiros terceiros”.

Nas ocorrências de indisciplinada a bordo, dois são os principais impactos sofridos pelos passageiros terceiros: o atraso no voo, decorrente da necessidade de acionamento de força policial e desembarque do passageiro indisciplinado; e agressões físicas e importunações diversas contra os passageiros terceiros pelo indisciplinado.

No âmbito de pesquisa jurisprudencial, o presente trabalho conseguiu identificar ações judiciais no tema da responsabilidade civil propostas por passageiros terceiros em face de empresas aéreas, em decorrência dos dois tipos de situações acima descritas.

Em tais ações, que discutem a reparação de danos morais e materiais de passageiros terceiros, observa-se que a discussão gira em torno da caracterização da ocorrência de indisciplinada a bordo como caso fortuito interno ou externo. Nesta discussão, o professor Caio Mário²⁵ traz a seguinte reflexão:

O Código de 2002 inova em seu art. 735 ao expressamente atribuir responsabilidade ao transportador mesmo quando o dano é causado por fato de terceiro. Até então reinava polêmica na doutrina e na jurisprudência sobre ser ou não o fato de terceiro excludente dessa responsabilidade, o que, todavia, não foi completamente solucionado

²⁵ PEREIRA, Caio Mario da Silva. Instituições de Direito Civil, Volume III: Contratos. 24ª Edição. Rio de Janeiro. Forense, 2020. p. 295.

com a entrada em vigor do dispositivo, isso porque, **tem-se interpretado o referido artigo no sentido de reconhecer a responsabilidade do transportador apenas na hipótese de o fato de terceiro se caracterizar como fortuito interno, ou seja, tratar-se de fato imprevisível e inevitável, ligado à organização da empresa. Por outro lado, quando o fato de terceiro constituir um fortuito externo, vale dizer, além de ser imprevisível e inevitável, não guardar relação com o risco do transportador por se tratar de fato estranho à organização e à atividade do negócio, exclui-se sua responsabilidade.** A dificuldade reside, no entanto, em identificar os fatos de terceiro que configuram fortuito interno e aqueles que encerram fortuito externo. (Grifo nosso)

Da mesma maneira e com exemplos práticos, o professor Cavalieri Filho²⁶ explica em sua obra as diferenças entre o caso fortuito interno e externo, pontuando que apenas a modalidade externa possui o condão de afastar a responsabilidade civil objetiva da empresa transportadora.

Entende-se por fortuito interno o fato imprevisível, e, por isso, inevitável, que se liga à organização da empresa, que se relaciona com os riscos da atividade desenvolvida pelo transportador. O estouro de um pneu do ônibus, o incêndio do veículo, o mal súbito do motorista etc. são exemplos do fortuito interno, por isso que, não obstante acontecimentos imprevisíveis, estão ligados à organização do negócio explorado pelo transportador. (...)

O fortuito externo é também fato imprevisível e inevitável, mas estranho à organização do negócio. É o fato que não guarda nenhuma ligação com a empresa, como fenômenos da natureza – tempestades, enchentes etc. Duas são, portanto, as **características do fortuito externo: autonomia em relação aos riscos da empresa e inevitabilidade,** razão pela qual alguns autores o denominam de força maior (...)

Pois bem, tão forte é a presunção de responsabilidade do transportador, que nem mesmo o fortuito interno o exonera do dever de indenizar; só o fortuito externo, isto é, o fato estranho à empresa, sem ligação alguma com a organização do negócio.

Ainda, Cavalieri Filho²⁷ apresenta posição que leva à conclusão neste trabalho de que o caso de indisciplina a bordo não pode ser classificado como caso fortuito externo derivado de fato exclusivo de terceiro, uma vez que no contexto do transporte aéreo de passageiros, o passageiro indisciplinado não é um indivíduo estranho à

²⁶ CAVALIERI FILHO, Sérgio. Programa de Responsabilidade Civil. 14ª Edição. São Paulo. Atlas, 2020. p. 348 e 349.

²⁷ Ibidem, p. 351.

empresa aérea, em especial pela existência de um contrato de transporte estabelecido entre ambos.

Fato Exclusivo de Terceiro

Por terceiro deve-se entender alguém estranho ao binômio transportador e passageiro; **qualquer pessoa que não guarde nenhum vínculo jurídico com o transportador**, de modo a torná-lo responsável pelos seus atos, direta ou indiretamente, como o empregador em relação ao empregado, o comitente em relação ao preposto etc. (Grifo nosso)

Como exemplo de como esse aspecto é tratado no âmbito do judiciário, cita-se Acórdão²⁸ do TJSP, que entendeu a ocorrência de indisciplina de passageiro e necessidade de desembarque compulsório deste da aeronave como um caso fortuito interno da empresa aérea, ou seja, não ensejador de exclusão da responsabilidade civil do transportador no caso de passageiro terceiro que sofreu atrasos na viagem em decorrência da necessidade de desembarcar um passageiro indisciplinado que estava em seu voo.

... a parte ré transportadora não produziu prova de fortuito externo configurador de excludente de responsabilidade, no evento danoso, compreendendo o atraso no voo com perda das conexões, visto que **o atraso de voo decorrente do desembarque forçado de passageiro indisciplinado constitui fortuito interno, incapaz de afastar a responsabilidade civil do transportador, porque compreende fato conexo à sua própria atividade econômica e aos riscos de sua exploração, sendo certo que a culpa do terceiro em questão não rompe o nexo o dano e a conduta do transportador**, porque não pode ser equiparado a caso fortuito, isto é, quando for imprevisível e autônomo, sem origem ou relação com o comportamento da própria empresa, que efetuou a venda de passagens com conexões com curtos períodos entre o desembarque de um voo e o embarque do seguinte. (Grifo nosso)

Perspectiva interessante da ação judicial acima é notar que a caracterização do passageiro indisciplinado como caso fortuito interno da empresa aérea surgiu apenas em segunda instância, uma vez que a Sentença²⁹ proferida pelo juízo *a quo*

²⁸ SÃO PAULO. Tribunal de Justiça de São Paulo – TJSP (20ª Câmara de Direito Privado). Acórdão em Apelação nº 1007892-69.2019.8.26.0068. Apelante: Joyce Reichert Carnassale Vital. Apelado: Azul Linhas Aéreas Brasileiras. Relator: Des. Rebello Pinho, 16 de março de 2020.

²⁹ SÃO PAULO. Tribunal de Justiça de São Paulo – TJSP (1ª Vara Cível da Comarca de Barueri). Sentença na Reclamação nº 1007892-69.2019.8.26.0068. Requerente: Joyce Reichert Carnassale Vital. Requerido: Azul Linhas Aéreas Brasileiras. Juiz de Direito Bruno Paes Straforini, 10 de outubro de 2019.

teve entendimento totalmente inverso e julgou improcedente os pedidos de reparação do passageiro terceiro, conforme segue:

É sabido que a força maior pode ser reconhecida como causa autorizadora do inadimplemento contratual quando se verificar uma situação extraordinária e imprevisível, que impossibilite o adimplemento contratual. **No presente caso, a necessidade de desembarque do passageiro não poderia ser prevista ou impedida pela requerida, eximindo-a do dever de adimplemento.**

(...)

Portanto, não houve qualquer falha do serviço e, portanto, não é possível reconhecer qualquer dano moral. (Grifo nosso)

Assim, conforme elementos extraídos da doutrina e da própria jurisprudência, as ocorrências de passageiros indisciplinados devem ser classificadas como casos fortuitos internos, ficando afastada a possibilidade de exclusão da responsabilidade civil da empresa aérea por meio da alegação, por exemplo, de caso fortuito externo decorrente de fato exclusivo de terceiro.

Em contrapartida, não parece adequado responsabilizar a empresa aérea por danos decorrentes de conduta gerada pelo passageiro indisciplinado, em solução que iguala as ocorrências de indisciplina com situações de danos causados por falhas mecânicas em aeronaves ou más condições meteorológicas. Nesse sentido, uma abordagem distinta e prevista no art. 168 do CBAer deve ser observada.

Art. 168. Durante o período de tempo previsto no artigo 167, o Comandante exerce autoridade sobre as pessoas e coisas que se encontrem a bordo da aeronave e poderá:

I - desembarcar qualquer delas, desde que comprometa a boa ordem, a disciplina, ponha em risco a segurança da aeronave ou das pessoas e bens a bordo;

II - tomar as medidas necessárias à proteção da aeronave e das pessoas ou bens transportados; (...)

Parágrafo único. O Comandante e o explorador da aeronave não serão responsáveis por prejuízos ou consequências decorrentes de adoção das medidas disciplinares previstas neste artigo, sem excesso de poder. (Grifo nosso)

Do artigo acima, que trata do poder do comandante, frequentemente utilizado como base jurídica para as ações adotadas pela tripulação nas ocorrências que envolvem passageiros indisciplinados, é possível observar que o legislador trabalhou não só o exercício da autoridade do comandante, mas também o aspecto da responsabilidade civil decorrente destas ações.

Como já demonstrado neste trabalho, as ações do comandante no caso de ocorrências com passageiros indisciplinados, podem levar a atrasos nas partidas, cancelamentos de voos e até mesmo escalas não programadas durante as viagens para desembarque compulsório de passageiros que estejam perturbando a ordem e disciplina dentro das aeronaves.

Nas situações acima os passageiros terceiros podem sofrer danos, tanto materiais quanto morais, mas no caso particular da adoção de medidas disciplinares pelo comandante, situação que se enquadra na maioria dos casos de ocorrências com passageiros indisciplinados, desde que tomadas sem excesso de poder, o legislador estabeleceu uma excludente de responsabilidade civil, buscando garantir maior segurança jurídica para as empresas aéreas e comandantes nas situações em que ações mais enérgicas tenham que ser adotadas para manter a disciplina e segurança a bordo das aeronaves.

No entanto, apesar desta expressa previsão legal, não se observa a utilização de tal argumento por parte das empresas aéreas no contexto de suas peças processuais e nem por parte dos magistrados nas decisões judiciais.

Ao que parece, quando se trata da discussão judicial sobre danos a passageiros terceiros por atrasos e cancelamentos gerados por ocorrências de passageiros indisciplinados, os argumentos trazidos pelas empresas aéreas são bastante similares aos utilizados em ações cujos mesmos danos foram causados por falhas mecânicas em aeronaves, intempéries e congestionamentos de tráfego aéreo. Ou seja, a particularidade da excludente de responsabilidade prevista no art. 168 do CBAer não é trazida para o processo judicial, ficando a discussão restrita a classificação do caso concreto como fortuito externo ou interno.

De toda maneira, apesar do apontamento acima e da oportunidade das empresas aéreas passarem a abordar a previsão do CBAer em sua defesa, a pesquisa jurisprudencial revelou que a grande maioria das ações judiciais decorrentes de casos de indisciplinada a bordo não envolve passageiros terceiros, mas sim o próprio indivíduo que foi classificado como indisciplinado, como descrito no tópico anterior e por motivos que parecem claros e serão abordados a seguir.

3.5. A perspectiva da empresa aérea e a construção das provas

Os passageiros indisciplinados e os passageiros terceiros variam de caso para caso, mas as empresas aéreas, por serem poucas, acabam se envolvendo em muitas ocorrências e sendo as maiores impactadas, em especial no aspecto financeiro.

Para as empresas aéreas, a ocorrência de indisciplina acarreta atrasos e cancelamento de voos, bem como a necessidade de alterar a rota de aeronave para desembarque de passageiro indisciplinado em aeroporto diferente daquele do destino programado. Ainda, fruto destes cenários, inúmeros são os custos extras que a empresa aérea precisa suportar, como gastos com combustível, tripulações extras, profissionais de solo, manutenção de aeronaves, além de alimentação, hospedagem e reacomodação de passageiros terceiros em outros voos.

No Brasil, o presente trabalho não identificou caso concreto em que a empresa aérea tenha buscado, no âmbito do judiciário, indenização em face do passageiro indisciplinado. Ainda, nas ações judiciais em que os requerentes foram os passageiros tidos como indisciplinados e as empresas aéreas figuraram como requeridos, em nenhum caso foi identificada a utilização do instrumento da reconvenção como tentativa da empresa aérea buscar a reparação dos danos que tenha sofrido pela necessidade de suportar os gastos financeiros decorrentes exclusivamente da ocorrência de indisciplina a bordo.

Em resumo, em se tratando da responsabilidade civil decorrente de casos de indisciplina a bordo de aeronaves, as empresas aéreas têm demonstrado uma postura que se limita à resistência frente as pretensões de passageiros indisciplinados e de passageiros terceiros. Ou seja, ainda não se identifica um comportamento ativo das empresas de buscar a reparação dos danos que elas sofrem em decorrência da conduta dos passageiros indisciplinados.

Muitas podem ser as razões para a citada postura das empresas aéreas, de toda forma, a análise de casos concretos que se desenvolveram no âmbito do judiciário brasileiro apontam para uma aparente dificuldade das empresas em construir um conjunto probatório, tanto documental quanto de testemunhas para: 1) se defender das pretensões de passageiros que foram tratados como indisciplinados; e 2) buscar reparação de danos que tenham sofrido em face dos passageiros que se comportaram de forma indisciplinada.

Destaca-se que a identificação da necessidade de as empresas aéreas prestarem maior atenção na construção do conjunto probatório referente às

ocorrências de passageiros indisciplinados não é uma conclusão exclusiva deste trabalho. De forma semelhante, artigo recente do advogado Chris Smith³⁰, traz as seguintes reflexões.

Evidencing disruptive behaviour to the requisite standard may, on its face, be perceived as a given. Nevertheless, **many cases have failed at the outset due to the lack of properly collated evidence**. When viewed in context, it is often easy to see why: the need to turn around the aircraft and avoid further disruption to the flying programme; crew being reluctant to complete detailed witness statements after a long duty period; omitting

to take contact details for witnesses (including fellow passengers); or witnesses reluctant to appear in court or give statements. The list is endless, particularly when, by its very nature, such an incident can be chaotic, rapidly developing and, despite comprehensive training, is not a scenario that is dealt with by airline personnel on a day-to-day basis. Whether it is the airline or a State authority looking to prosecute an unruly passenger, airlines would be well advised to ensure that:

a) a witness statement is taken, at the earliest opportunity, from the pilot in command evidencing his decision-making process and, critically, the basis upon which any 'reasonable belief' was held (as to the threat posed), as well as why the actions taken were deemed reasonable in the circumstances;

b) witness statements are taken from any cabin crew involved. Any statements should comply with local rules or rules and generally ought not to cover hearsay evidence;

c) witness statements are taken from passengers. It is accepted that this may not always be possible, particularly as passengers will be disembarking, often in a rush to commence a vacation. In any event, contact details for the passenger should be obtained. Airlines should be discouraged from identifying witnesses by seat numbers, as passengers often move seats and trying to back-trace an individual via a passenger name record can be problematic, particularly for third-party bookings;

d) any picture or video media captured by passengers are noted and they are asked to preserve the evidence or steps are taken then to do so; and

e) where an airline foresees a prosecution being undertaken by anyone other than the authorities in the State of landing, the relevant authorities are notified as soon as possible. Early notification will allow the passenger to be detained upon their return to the country of departure.³¹

³⁰ SMITH, Chris. Onboard Offences and Unruly Passengers – Effective Management and the Changing Legal Landscape. **Aviation Law 2020**, Londres, 8ª ed. 2020. p. 17-21.

³¹ Tradução livre: Evidenciar o comportamento indisciplinado na forma estabelecida pela norma pode, à primeira vista, ser percebido como algo simples. No entanto, muitos casos judiciais falharam no início devido à falta de evidências devidamente coletadas. Quando visto no contexto das ocorrências, muitas vezes é fácil entender o porquê: a necessidade de dar meia volta com a aeronave e evitar maiores interrupções no plano de voo; tripulação relutante em prestar depoimentos detalhados como testemunhas após um longo período de serviço; omissão de colher detalhes de contato de testemunhas

Do extrato acima, é interessante notar que além de identificar problemas e soluções, o autor se aprofunda também no que entende serem os motivos para as dificuldades que as empresas enfrentam na construção de conjuntos probatórios robustos no contexto das ocorrências de passageiros indisciplinados.

Com bastante similaridade, as informações e dados levantados ao longo deste trabalho levam à conclusão que nas ocorrências de indisciplina a bordo a prioridade das empresas aéreas é alcançar o mínimo impacto ao desenvolvimento das operações e aos demais passageiros. Assim, por exemplo, dificilmente se observa um comandante desembarcando da aeronave junto ao passageiro indisciplinado com o objetivo de registrar um boletim de ocorrência no órgão policial, uma vez que alcançada a retirada do passageiro indisciplinado do interior da aeronave, a prioridade da empresa é fechar as portas e prosseguir com o voo, com o mínimo de atraso possível.

Tal comportamento das empresas aéreas se mostra benéfico sob o ponto de vista dos passageiros terceiros, que tendem a ser menos impactados por atrasos e cancelamentos em comparação com cenários alternativos em que as empresas possuem maior preocupação em registrar as ocorrências nos órgãos policiais e anotar

(incluindo outros passageiros); ou testemunhas relutantes em comparecer em tribunal ou prestar declarações. A lista é interminável, principalmente quando, por sua própria natureza, tal tipo de incidente pode ser caótico, desenvolver-se rapidamente e, apesar de um treinamento abrangente, não é um cenário com que os funcionários das empresas aéreas se deparam no dia-a-dia. Quer seja a empresa aérea ou uma autoridade estadual procurando processar um passageiro indisciplinado, as empresas seriam bem aconselhadas a garantir que:

- a) uma declaração testemunhal seja feita, na primeira oportunidade, pelo comandante da aeronave evidenciando seu processo de tomada de decisão e, criticamente, a base sobre a qual qualquer 'crença razoável' foi obtida (quanto à ameaça apresentada pelo passageiro), bem como porque as ações tomadas foram consideradas razoáveis nas circunstâncias;
- b) declarações testemunhais sejam obtidas de qualquer tripulante envolvido na ocorrência. Quaisquer declarações devem estar de acordo com as regras locais e geralmente não devem cobrir meros boatos;
- c) declarações testemunhais sejam obtidas de passageiros. Aceita-se que isso nem sempre seja possível, principalmente porque os passageiros estarão desembarcando, muitas vezes com pressa para iniciar as férias. Em qualquer caso, os dados de contato do passageiro devem ser obtidos. As empresas aéreas devem ser desencorajadas a identificar as testemunhas pelo número dos assentos, já que os passageiros frequentemente mudam de assento e tentar rastrear um indivíduo por meio do registro do nome do passageiro pode ser problemático, especialmente para reservas de terceiros;
- d) qualquer imagem ou mídia de vídeo capturada pelos passageiros seja registrada e que seja solicitada a preservação de tais evidências ou medidas sejam tomadas para fazê-la; e
- e) quando uma empresa aérea preveja que um processo será levado a cabo por outra pessoa que não as autoridades do Estado de aterrissagem, as autoridades relevantes sejam notificadas o mais rapidamente possível. A notificação antecipada permitirá que o passageiro seja detido ao retornar ao país de partida.

dados de passageiros, tripulações e equipes de solo para posterior constituição de prova testemunhal.

No entanto, como reflexo da mesma política de priorizar o prosseguimento das operações em detrimento de medidas para melhor registrar as ocorrências de indisciplina a bordo, a empresa aérea fica juridicamente vulnerável em relação aos passageiros por ela classificados como indisciplinados e que foram submetidos a medidas como o desembarque compulsório.

Como consequência prática do comportamento atual das empresas aéreas na condução das ocorrências de indisciplina, a pesquisa deste trabalho identificou poucos processos judiciais tendo os passageiros terceiros como requerentes, ao passo que as ações judiciais tendo os passageiros indisciplinados como requerentes são encontradas em número significativamente maior.

Talvez ainda não no Brasil, mas certamente em outros países, já se observa mudança na abordagem das empresas aéreas, no sentido de buscar a reparação dos danos causados pelos passageiros indisciplinados. Como exemplo amplamente noticiado na mídia³² dos Estados Unidos da América, cita-se ação judicial proposta pela empresa Hawaiian Airlines em face do passageiro indisciplinado James August.

Na ação judicial em questão, por meio da qual a empresa aérea buscou reparação pelos prejuízos causados pela necessidade de o comandante desviar a rota do voo que ia de Honolulu para Nova Iorque em razão da conduta indisciplinada do passageiro, o mesmo foi condenado a pagar quantia de cerca de US\$ 98.000,00 (noventa e oito mil dólares americanos), em prestações equivalentes a 10% da renda mensal do condenado.

Em caso similar, julgado em fevereiro de 2021 pelo judiciário americano e também noticiado pela imprensa³³, o passageiro Seksan Kumtong foi condenado a ressarcir cerca de US\$ 50.000,00 (cinquenta mil dólares) a empresa aérea United Airlines, pelo prejuízos causados pelo pouso não programado no Alaska em

³² MCCARTHY, Connor. Disruptive passenger forced to pay Hawaiian Airlines more than \$97,000 in restitution. **ABC News**, 2017 Disponível em <https://abcnews.go.com/Travel/disruptive-passenger-forced-pay-hawaiian-airlines-97000-restitution/story?id=49552542>. Acesso em: 4 de abril de 2021.

³³ BARTIROMO, Michael. United Airlines passenger ordered to pay \$50G for hitting flight attendant, forcing plane to divert to Alaska. **Fox News Channel**, 2021. Disponível em: <https://onemileatatime.com/man-forced-to-pay-united-airlines-for-diversion/>. Acesso em: 4 de abril de 2021.

decorrência de indisciplina a bordo de voo que estava sendo realizado entre Los Angeles e Tóquio.

Importante notar que tais condenações demonstram como é relevante o potencial de prejuízos que podem ser gerados por ocorrências de indisciplina a bordo de aeronaves, pois apesar de parecer algo simples e corriqueiro no contexto operacional de uma grande empresa aérea, esse tipo de situação pode importar em custo extras que chegam facilmente na casa dos R\$ 500.000,00 (quinhentos mil reais), considerando a cotação atual do dólar frente ao real.

Ainda, a ampla divulgação de casos como esses, em que a empresa aérea obtém sucesso na busca pela reparação dos danos causados pelo passageiro indisciplinado gera o benefício da disseminação de informações aos passageiros em geral, que tomam conhecimento de que a indisciplina a bordo pode gerar repercussões na esfera da responsabilidade civil em quantias que são consideráveis para a grande parcela da população que utiliza o transporte aéreo como meio de transporte.

Assim, poderíamos observar a responsabilidade civil na sua função preventiva ou dissuasória que, conforme o professor Othon de Azevedo Lopes³⁴, funciona paralelamente a função sancionatória e desestimula a prática de novos atos danosos semelhantes, perpetrados tanto por aquele que é punido quanto por terceiros que tomam ciência da punição sofrida por outrem. Ainda, conforme o mesmo autor, é possível até mesmo enxergar uma prevenção geral didática ou fiduciária que ao invés de se apoiar “*no medo e na intimidação de uma ameaça concreta*”, atua na construção de uma “*consciência coletiva, assinalando quais são os bens e valores importantes para a ordem social*”.

Por fim, os exemplos de sucesso das empresas aéreas podem ser também utilizados como motivação para as demais companhias adotarem posturas mais diligentes no momento de registrar as ocorrências de indisciplina a bordo e mais proativas na busca pela reparação de eventuais prejuízos sofridos por ações de indisciplina.

³⁴ LOPES, Othon de Azevedo. Fundamentos da Responsabilidade Civil. 1ª ed. Rio de Janeiro: Processo, 2019. p. 351

CAPÍTULO 4 – PERSPECTIVAS LEGAIS E REGULATÓRIAS

4.1. A demanda por mudanças

Como apontado ao longo do presente trabalho, as ocorrências envolvendo passageiros indisciplinados em voos comerciais são crescentes em números absolutos e proporcionais e, da mesma forma, cada vez maiores são as disputas por indenizações no judiciário, tanto as decorrentes de atrasos e cancelamentos de voos quando as geradas pelas condutas das tripulações e funcionários das empresas aéreas em face dos passageiros indisciplinados.

Neste cenário, é natural que as empresas aéreas, individualmente ou por meio de suas associações, como a ABEAR e a IATA, busquem junto ao legislativo e ao órgão regulador, soluções para agregar segurança aos voos, tais como medidas preventivas para evitar a presença de passageiros com histórico de indisciplina à bordo das aeronaves e definições mais claras para a forma de conduzir e registrar tal tipo de ocorrência.

Da mesma forma, tanto a OACI em nível internacional e a ANAC como órgão regulador brasileiro também tem ciência da relevância que o tema da indisciplina a bordo vem ganhando nos últimos anos e certamente estão buscando atuar e avançar em suas esferas de competência.

Assim, será apresentado a seguir um resumo das informações públicas levantadas neste trabalho acerca das ações legislativas e regulatórias que estão sendo desenvolvidas no Brasil para melhor endereçar o problema da indisciplina a bordo e as demandas judiciais que dele são geradas. Ainda, ao final, como exercício de possibilidades, será apresentado um apanhado de soluções adotadas em outros países para reprimir a ocorrência de indisciplina a bordo de aeronaves.

4.2. Propostas legislativas na temática do passageiro indisciplinado

Ao abordar as propostas legislativas atualmente existentes na temática do passageiro indisciplinado, primeiramente é relevante deixar claro que tal assunto se insere no Direito Aeronáutico, sendo assim, de competência legislativa privativa da União, nos termos do inciso I do art. 22 da Constituição Federal. Desta forma, este trabalho buscou iniciativas legislativas no âmbito federal.

Na Câmara dos Deputados, foram identificados dois projetos de lei que abordam especificamente a questão do passageiro indisciplinado. Em primeiro lugar, cita-se o Projeto de Lei nº 6365/2019³⁵, de autoria do Deputado Federal Gonzaga Patriota e que propõe alterar o CBAer para tipificar o crime de perturbação a bordo de aeronaves, conforme abaixo:

Art. 321-A. Promover, a bordo de aeronave, tumulto ou perturbação, ameaçar, agredir passageiro ou tripulante, recusar-se a obedecer à instrução de tripulante ou de qualquer modo expor a perigo a segurança da aeronave.

Pena – reclusão, de 1 (um) a 2 (dois) anos, multa e impedimento de viajar em aeronaves comerciais pelo prazo de 2 (dois) anos.

Como se observa, a proposta legislativa busca criminalizar a indisciplina a bordo, em uma solução bastante rigorosa cuja justificção do Deputado, presente no Projeto de Lei citado acima, se funda no objetivo de “*garantir a segurança da aeronave e tranquilidade dos passageiros e penalizar os passageiros indisciplinados como consequência de suas ações*”.

Sobre a solução do PL nº 6365/2019 de criminalizar a indisciplina a bordo, impondo penalidade de reclusão, multa e impedimento de viajar em aeronaves comerciais, certamente representa um salto considerável em relação ao cenário atual, no qual inexistem sequer punições mais brandas aos passageiros indisciplinados, como multas administrativas, por exemplo.

No estudo do Direito Penal, uma das primeiras lições repassadas aos alunos é a ideia norteadora de que a esfera penal deve ser a *ultima ratio*, ou seja, a criminalização de uma conduta deveria ocorrer somente quando este for o único meio para prevenir de forma eficaz sua ocorrência.

Assim, no caso específico do combate à conduta de indisciplina a bordo, se mostra inadequado um salto direto para a criminalização sem antes testar soluções legais intermediárias, como a previsão de imposição de sanções administrativas, por exemplo, multa e restrição de viajar a bordo de aeronaves comerciais por determinado período de tempo.

³⁵ BRASIL. Câmara dos Deputados. Projeto de Lei nº 6365/2019. Altera a Lei nº 7.565, de 19 de dezembro de 1986, que institui o Código Brasileiro de Aeronáutica, para tipificar o crime de perturbação a bordo de aeronaves. Disponível em: <<https://www.camara.leg.br/propostas-legislativas/2233319>>. Acesso em 7 de fevereiro de 2021. Texto Original.

Nesta linha de solução intermediária, foi identificado o Projeto de Lei nº 3111/2019³⁶, de autoria do Deputado Federal Leur Lomanto Júnior e que prevê sanções para quem comprometa a boa ordem, a disciplina ou ponha em risco a segurança da aeronave ou das pessoas e bens a bordo.

Bem mais complexo que o primeiro projeto analisado, o PL nº 3111/2019 trata de diversas questões relacionadas ao tema do passageiro indisciplinado, iniciando com uma proposta de revisão do art. 168 do CBAer para delimitar as condutas que caracterizam a indisciplina e deixar expresso que a autoridade do comandante para imobilizar e desembarcar tais passageiros, conforme trecho transcrito abaixo:

Art. 168.

I – imobilizar ou desembarcar qualquer delas, desde que comprometa a boa ordem, a disciplina ou ponha em risco a segurança da aeronave ou das pessoas e bens a bordo;

§ 1º **São condutas que caracterizam o comprometimento da boa ordem, da disciplina ou da segurança da aeronave ou das pessoas e bens a bordo:**

I - embarcar alcoolizado ou sob manifesto efeito de outra substância psicoativa;

II - conduzir, para o interior da aeronave, explosivos, produtos químicos ou materiais perigosos aos demais passageiros ou à segurança da aeronave;

III - conduzir arma de fogo durante o voo, salvo nos casos previstos no art. 21;

IV - ameaçar, intimidar ou agredir membro da tripulação ou passageiro, ou cometer assédio sexual a membro da tripulação, a passageiro, ou molestar criança ou adolescente;

V - levar bebida alcoólica para uso próprio ou de outrem para o interior da aeronave, ou ingerir bebida alcoólica fora dos períodos de refeições ou consumi-la em excesso durante o serviço de bordo;

VI - fazer uso, no interior da aeronave, de substância psicoativa, sem receita médica ou em desacordo com ela;

VII - fumar tabaco ou qualquer outra substância no interior da aeronave;

VIII - causar prejuízos à aeronave;

IX - impedir ou tentar impedir o funcionamento de dispositivos de segurança da aeronave;

X - subtrair ou destruir qualquer objeto do interior da aeronave, seja da própria aeronave ou de outro passageiro;

XI - operar aparelho eletrônico cuja operação seja proibida a bordo;

XII - causar tumulto, expressar-se em altos brados ou ferir o decoro dos demais passageiros, por atos e gestos obscenos ou expressões verbais;

XIII - não seguir a orientação dos tripulantes em relação à segurança do voo;

³⁶ BRASIL. Câmara dos Deputados. Projeto de Lei nº 3111/2019. Prevê sanções para quem comprometa a boa ordem, a disciplina ou ponha em risco a segurança da aeronave ou das pessoas e bens a bordo. Disponível em: < <https://www.camara.leg.br/propostas-legislativas/2204572>>. Acesso em 7 de fevereiro de 2021. Texto Original.

XIV - não observar normas e regulamentos estabelecidos pela autoridade aeronáutica ou pela autoridade de aviação civil. (Grifo nosso)

Como se observa neste primeiro extrato do PL nº 3111/2019, o autor da proposta buscou delimitar as condutas que tornam um passageiro indisciplinado, por meio da apresentação de um rol extenso de ações e situações que não serão aqui avaliadas uma a uma, mas cuja maioria é coerente e guarda relação com o que se entende no meio da aviação como ações de indisciplina a bordo de aeronaves a serem combatidas.

Também do trecho acima do PL nº 3111/2019, a proposta para o inciso I do art. 168 revisa as autoridade e poderes do comandante da aeronave, para tornar expresso que além de desembarcar (já existe no texto vigente), o comandante também poderá imobilizar o passageiro indisciplinado. Sobre tal mudança, parece surgir para dar mais segurança jurídica aos tripulantes no momento de condução das ocorrências de grave indisciplina.

Certamente para endereçar a atual problemática da responsabilidade civil decorrente de casos de indisciplina a bordo de aeronaves, o PL nº 3111/2019 propõe no §2º do art. 168 uma revisão para o conteúdo do atual parágrafo único, delimitando de forma mais ampla o alcance da excludente de responsabilidade civil decorrente de prejuízos ou consequências de adoção das medidas disciplinares impostas pelo comandante da aeronave, que busca alcançar não somente o comandante e explorador da aeronave, mas também os demais tripulantes e eventuais passageiros que venham a ter auxílio requisitado pela tripulação.

§ 2º O Comandante, os tripulantes, assim como quem os haja ajudado, e o explorador da aeronave não serão responsáveis por prejuízos ou consequências de adoção das medidas disciplinares previstas neste artigo, sem excesso de poder.

Já a criação do §3º, abaixo transcrito, busca estabelecer a forma com que os exploradores de aeronaves deverão registrar e comunicar os casos de indisciplina a bordo às autoridades, com clara determinação para instauração de procedimento administrativo pela autoridade de aviação civil, com fins de apurar e julgar eventuais infrações.

§ 3º A ocorrência de conduta relacionada no § 1º deste artigo será registrada no Diário de Bordo e comunicada à autoridade constituída, que poderá requerer elemento adicional de prova para a instauração de procedimento administrativo, com vistas a apuração e julgamento de infração a norma prevista neste Código.

Sobre o extrato acima, caso as ocorrências de indisciplina a bordo venham a ser objeto de apuração e julgamento por meio de processo administrativo, certamente os exploradores de aeronaves terão elementos probatórios mais robustos para discutir as demandas judiciais decorrentes das condutas de passageiros indisciplinados e seus desdobramentos.

Considerável inovação do PL nº 3111/2019 é o estabelecimento de previsão legal de sanções administrativas aplicáveis aos passageiros indisciplinados, pois, atualmente não existe tal possibilidade na legislação brasileira. Para alcançar este objetivo, é proposta a inclusão da alínea “n” ao inciso VI do art. 302, abaixo transcrita, estabelecendo que está sujeita à multa, a prática de qualquer conduta que configure indisciplina à bordo de aeronave:

Art. 302 A multa será aplicada pela prática das seguintes infrações:
VI - ...
n) praticar qualquer conduta prevista no art. § 1º do art. 168 deste Código.

Já para delimitar as sanções, além de medidas como a multa, o legislador propõe, por meio da inclusão do inciso VI do art. 289, a criação de um tipo adicional de providência administrativa no rol das disponíveis à autoridade aeronáutica, neste caso, a suspensão temporária do direito de embarcar em aeronave que preste serviço de transporte aéreo público.

Art. 289...
VI – suspensão, por até doze meses, do direito de embarcar em aeronave que preste serviço de transporte aéreo público doméstico, regular ou não regular.

Por fim, o do PL nº 3111/2019 também objetiva deixar claro qual é a autoridade competente para processar administrativamente os passageiros indisciplinados e impor as sanções cabíveis. Para isso, a proposta inclui uma alteração

na Lei nº 11.182, de 27 de setembro de 2005, para modificar as competências da Agência Nacional de Aviação Civil – ANAC:

Art. 8º
XXXV – reprimir infrações à legislação, inclusive quanto aos direitos e **deveres** dos usuários, e aplicar as sanções cabíveis; (Grifo nosso)

Acerca da proposta acima, destaca-se que a atual redação do art. 8º, XXXV, prevê que cabe à ANAC reprimir infrações somente quanto aos direitos dos usuários, de forma que com a modificação proposta, caberia também a Agência reprimir as infrações relativas aos deveres dos passageiros, entre os quais se inclui a manutenção da disciplina à bordo das aeronaves.

Desta breve análise das propostas legislativas que buscam reprimir a conduta indisciplinada a bordo de aeronaves comerciais de passageiros é possível concluir a relevância do tema para a indústria da aviação civil, destacando que a atuação legislativa já antiga e não ocorre somente por meio da apresentação de projetos de lei, mas também por meio de discussões acerca do tema em reuniões de comissões e em audiências públicas, por exemplo, nas reuniões da comissão de revisão do CBAer, que no ano de 2015 já discutia meios para reprimir os passageiros indisciplinados, conforme matéria jornalística do Senado Federal³⁷.

4.3. Atuação do órgão regulador

Da mesma forma que o poder legislativo possui propostas em tramitação que objetivam reprimir as condutas de indisciplina a bordo de aeronaves, a ANAC, enquanto órgão regulador na área da aviação civil, também tem atuado nesta temática, por meio da regulamentação propriamente dita e também desenvolvendo materiais orientativos destinados aos seus regulados, em especial empresas aéreas.

No campo da regulamentação destinada às empresas aéreas, destaca-se a recente alteração no RBAC nº 108 imposta pela Resolução nº 500, de 12/12/2018,

³⁷ SENADO FEDERAL. Novo Código pode obrigar passageiros que tumultuam voos a indenizar empresas. Notícia veiculada em 05 de outubro de 2015. Disponível em: <<https://www12.senado.leg.br/noticias/materias/2015/10/05/novo-codigo-pode-obrigar-passageiros-que-tumultuam-voos-a-indenizar-empresas>> Acesso em 15 de fevereiro de 2021.

que passou a exigir o registro das ocorrências envolvendo passageiros indisciplinados impedidos de embarcar no Despacho AVSEC dos voos, conforme abaixo:

- (a) O operador aéreo deve garantir o controle de passageiro indisciplinado por meio das seguintes ações: (...)
- (2) impedir o embarque de passageiro indisciplinado, **registrando tal ocorrência em relatório que deve ser anexado ao Despacho AVSEC do respectivo voo**; (Grifo nosso)

Na regulamentação voltada para a instrução de profissionais que atuam na aviação civil, destaca-se o conteúdo do RBAC nº 110, aprovado pela Resolução nº 361, de 16 de julho de 2015 e da Instrução Suplementar nº 110, aprovada pela Portaria nº 2893/SIA, de 28 de outubro de 2015, que determinam que os tripulantes devem realizar um curso denominado “*AVSEC para Tripulantes*” que contém entre outros elementos de conteúdo programático, uma disciplina denominada “*passageiros indisciplinados em voo*”, que engloba a “*classificação de passageiros indisciplinados*” e os “*procedimentos de contenção de passageiros*”, demonstrando a preocupação da Agência em garantir que os tripulantes estejam preparados para atuar nas situações de indisciplina dentro das aeronaves.

Já no contexto do desenvolvimento de materiais orientativos aos seus regulados, a ANAC editou em 2019, segundo Informativo³⁸ da Agência, um Manual de Gerenciamento do Comportamento Indisciplinado para Operadores Aéreos, de Aeródromos e Centros de Instrução, elaborado em conjunto pelo órgão regulador e regulados, com o objetivo declarado de melhorar a segurança da aviação civil por meio da disseminação de boas práticas. Destaca-se que o citado Manual é considerado Informação Restrita de AVSEC, de forma que seu conteúdo não está disponível ao público em geral, uma vez que contém informações sensíveis que poderiam ser utilizadas com objetivo de prejudicar a segurança da aviação civil.

Também na linha de materiais orientativos, a ANAC instituiu o Grupo Brasileiro de Segurança da Aviação Civil contra Atos de Interferência Ilícita, por meio da Resolução nº 542, de 18 de fevereiro de 2020, que tem se dedicado, entre outros projetos, ao desenvolvimento de campanhas públicas aos passageiros para tratar da

³⁸ AGÊNCIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL. Manual de Gerenciamento do Comportamento Indisciplinado. Informativo SIA 72/19. Disponível em: < <https://www.anac.gov.br/assuntos/setor-regulado/aerodromos/informativos-sia/2019-72>>. Acesso em: 15 de fevereiro de 2021.

problemática da indisciplina na aviação civil, contando com a participação de membros da ANAC, Polícia Federal, empresas áreas e operadores aeroportuários.

Assim, o órgão regulador demonstra estar ciente da necessidade de atuação na temática do passageiro indisciplinado, destacando que em caso de aprovação das propostas legislativas abordadas no tópico anterior, o papel da ANAC na repressão da indisciplina a bordo das aeronaves poderá aumentar consideravelmente, em especial quando se aborda a possibilidade de aplicação de sanções administrativas aos passageiros indisciplinados, como a multa e a restrição do direito em embarcar em voos comerciais de passageiros.

4.4. Experiência Internacional (Benchmarking)

Como observado no tópico que tratou da atuação legislativa, as iniciativas no tema do passageiro indisciplinado são consideravelmente focadas na repressão e responsabilização de tais passageiros. Conforme nota de estudo³⁹ preparada por professores da Universidade de Loughborough para o Departamento de Transportes do Reino Unido, quatro são os principais tipos de sanções direcionadas aos passageiros indisciplinados ao redor do mundo: multa pecuniária, restrição de embarque, detenção administrativa e prisão.

Espécie de sanção mais utilizada, a multa pecuniária tem aplicação prevista na maioria dos países avaliados na nota de estudo citada acima (Austrália, Canadá, China, Irlanda, Malásia, Nova Zelândia, Rússia, Reino Unido e Estados Unidos da América). Sobre os valores da sanção, são muito diversos, partindo de cerca de US\$ 250,00 (cinquenta dólares) na Austrália, até situações limite nos Estados Unidos da América que podem gerar penalidades de até US\$ 25.000,00 (vinte e cinco mil dólares).

Acerca da restrição de embarque em aeronaves engajadas em voos comerciais de passageiros, trata-se de uma controversa medida punitiva, uma vez que limita a liberdade de locomoção dos indivíduos, direito fundamental no ordenamento jurídico brasileiro. Mesmo assim, tal tipo de medida está prevista nos projetos de lei da Câmara dos Deputados brasileira, analisados em tópico anterior.

³⁹ TIMMIS, Andrew; ISON, Stephen; Budd Lucy. International Comparison of Disruptive Passenger Prevalence. Note for the Department for Transport. Loughborough University. Loughborough, 2018.

Em nível mundial, a imposição de restrição de embarque por determinado período de tempo como medida punitiva já é aplicada ao menos no Canadá, na Índia e na Rússia, sendo que, como ilustração, nos trechos abaixo da regulamentação indiana⁴⁰, a conduta do passageiro indisciplinado é classificada em três graus diferentes de severidade, que podem resultar em restrição de embarque por intervalos de tempo que variam de 3 (três) meses até 2 (dois) anos ou mais, inclusive com previsão de sanção em dobro no caso de reincidência:

4.10 Airlines shall categorize all such cases of unruly behavior as indicated in Para 4.9 to this CAR into following categories:

a) Level 1: Disruptive behavior (physical gestures, verbal harassment, unruly inebriation, etc.)

b) Level 2: Physically abusive behavior (pushing, kicking, hitting, grabbing or inappropriate touching or sexual harassment, etc.)

c) Level 3: Life-threatening behavior (damage to aircraft operating system, physical violence such as choking, eye gouging, murderous assault, attempted or actual breach of the flight crew compartment, etc.)

(...)

8.1 For any person who is placed on the No-Fly List, airlines shall have option to bar him from taking flights to/from/within India for periods as indicated below. Sale of ticket by mistake to such a person shall not confer a right upon him to fly. This shall be in addition to any action that may be taken against him under the appropriate law:

a) Level 1 upto three months

b) Level 2 upto six months

c) Level 3 for a minimum period of 2 years or more without limit

(...)

8.2 For every subsequent offence, the person will be banned for twice the period of previous ban.

Distante da atual realidade brasileira, alguns países como a China e a Rússia adotam a prisão administrativa (sem decisão judicial) como forma de punição dos passageiros indisciplinados. Na China, por exemplo, a legislação⁴¹, abaixo transcrita, estabelece um período de detenção administrativa que pode variar de 5 a 10 dias:

Article 23 Where a person commits any of the following acts, he shall be given a warning or a pecuniary penalty. If the circumstances are serious, he (she) shall be detained for not less than 5 days but not more than 10 days and may be fined 500 yuan:

⁴⁰ ÍNDIA. Office of the Director General of Civil Aviation. Handling of Unruly/Disruptive Passengers. Civil Aviation Requirements, Section 3 – Air Transport, Series M, Part VI. Índia, 2017.

⁴¹ CHINA. Public Security Administration Punishments Law of the People's Republic of China. Chapter III, Article 23. China, 28 de agosto de 2005.

- (2) He (She) disturbs the order of any bus station, port, dock, **civil airport**, emporium, park, exhibition hall or any other public place;
- (3) He (She) disturbs the order of any bus, trolleybus, train, ship, **aircraft** or any other means of public transport. (Grifo nosso)

Como mais rigorosa medida de repressão aos atos de indisciplina a bordo de aeronaves, a pena de prisão é prevista em países como o Reino Unido, Irlanda, Malásia e Nova Zelândia e são, obviamente, destinadas aos casos mais graves de indisciplina, como aqueles em que ocorra interferência direta no desempenho das atividades dos tripulantes. Em tais situações, a legislação⁴² da Nova Zelândia, por exemplo, prevê penas de até 2 (dois) anos de prisão, conforme abaixo:

Unruly passenger offences

65F - Strict liability for acts endangering safety

(1) A person commits an offence who acts in a manner that endangers an aircraft or any person in an aircraft.

(2) Every person who commits an offence against subsection (1) is liable on conviction to imprisonment for a term not exceeding 2 years or a fine not exceeding \$10,000.

⁴² NOVA ZELÂNDIA. Civil Aviation Act. Part 5A – Unruly Passenger Offences. Nova Zelândia, 8 de agosto de 1990.

CONCLUSÃO

Por meio deste trabalho é possível extrair um panorama de como as ocorrências de indisciplina de passageiros impactam a dinâmica das operações da aviação civil e como tais impactos estão refletindo em demandas judiciais na esfera da responsabilidade civil no Brasil.

Em primeiro lugar, observa-se que os casos de passageiros indisciplinados são crescentes em todo o mundo e possuem diversos gatilhos, como o uso indiscriminado de bebida alcoólicas e entorpecentes, o desrespeito às regras de segurança (como o uso de cinto de segurança) e, mais recentemente, o desrespeito ao uso obrigatório de máscaras para proteção contra a disseminação da Covid-19.

Também é possível identificar que diversos são os impactos e danos gerados por tais ocorrências, culminando no surgimento das pretensões de reparação de danos materiais e morais, que na maioria dos casos somente são solucionadas por meio de ações judiciais.

Sobre o ordenamento jurídico atual, identifica-se a existência de sólida regulamentação acerca dos contratos de transporte aéreo e da responsabilidade civil, em especial no Código Civil e no Código de Defesa do Consumidor, uma vez que no contrato de transporte aéreo resta configurada uma relação de consumo entre passageiro e empresa aérea, já pacífica na jurisprudência brasileira.

Ainda, especificamente no Direito Aeronáutico, é possível identificar que o tema da indisciplina a bordo das aeronaves é tratado no art. 168 do Código Brasileiro de Aeronáutica, que define a autoridade e os poderes do comandante e estabelece expressamente uma excludente de responsabilidade civil no caso do adequado uso de tais poderes.

Da pesquisa jurisprudencial realizada para elaboração do Capítulo 3, observa-se que, como regra, as ações judiciais decorrentes de casos de passageiros indisciplinados têm as empresas aéreas no polo passivo, demandadas pelos próprios passageiros que foram tratados como indisciplinados ou pelos passageiros terceiros, que são aqueles eventualmente impactados por cancelamentos, atrasos ou desvios de rotas.

Desta mesma pesquisa jurisprudencial, não foi possível identificar caso concreto em que o passageiro indisciplinado tenha sido responsabilizado por danos materiais ou morais gerados por sua conduta. Assim, nos casos em que o dano de

passageiro terceiro foi comprovado como oriundo de um ato de passageiro indisciplinado, a empresa aérea restou condenada a indenizar, pela situação ser classificada como fato fortuito interno da empresa aérea, ou seja, fato que não retira a obrigação de indenizar da transportadora, visto o contexto de uma relação de consumo.

Inclusive, este trabalho revela que a excludente de responsabilidade civil presente no CBAer, que poderia ser utilizada pelas empresas aéreas alternativamente à tese de caso fortuito, não é devidamente explorada nas argumentações que se desenrolam nos processos judiciais que tem como pano de fundo caso de passageiro indisciplinado e os impactos decorrentes do exercício das prerrogativas do comandante das aeronaves para garantia da segurança dos voos.

Mesmo nas ações de reparação de danos materiais e morais propostas pelos próprios passageiros indisciplinados em face das empresas aéreas, não se identificou situação em que a empresa tenha utilizado do instrumento da reconvenção como forma de tentar ter reparado seus próprios danos, limitando-se apenas a se defender contra a pretensão do passageiro indisciplinado.

Ainda, nestes casos, observa-se grande dificuldade das empresas aéreas em estabelecer conjuntos probatórios suficientemente robustos para convencer os juízes de que as ações adotadas contra os passageiros indisciplinados, tal como o desembarque forçado com uso de força policial, foram adequadas ao grau de risco gerado pela conduta do passageiro, situação que resulta em frequentes condenações das empresas aéreas. Inclusive, este trabalho identifica possíveis motivos para a dificuldade de construção de provas por parte das empresas aéreas, em especial, a priorização que é dada para o prosseguimento dos voos com o menor atraso possível.

Também é relevante notar que este trabalho revela um cenário de relativa passividade das empresas aéreas no campo da responsabilidade civil decorrente dos casos de indisciplina, uma vez que as demandas judiciais identificadas foram todas propostas pelos passageiros indisciplinados e passageiros terceiros. Enquanto isso, em outros países, já é observado maior protagonismo das empresas aéreas, que com sucesso comprovado, tem acionado judicialmente os passageiros indisciplinados com o objetivo de buscar reparação pelos prejuízos financeiros causados como resultado da indisciplina a bordo de aeronaves.

Em seguida, dentro do capítulo final foi possível identificar que muitas são as opções disponíveis aos legisladores e reguladores para reprimir as condutas de indisciplina a bordo das aeronaves e, assim, reduzir o número de demandas judiciais resultantes da indisciplina. Destas opções, destaca-se a possibilidade de previsão de aplicação de sanções pecuniárias e até outras medidas mais drásticas, como a restrição de embarque em aeronaves e até mesmo sanções penais de restrição de liberdade.

Por fim, é possível concluir que o Estado enquanto regulador e prestador da tutela jurisdicional, bem como as empresas aéreas e a sociedade em geral devem se debruçar no tema da indisciplina a bordo de aeronaves, em especial por meio de ações de conscientização de empresas e passageiros e medidas voltadas para a responsabilização dos indivíduos que venham a prejudicar o regular andamento dos voos com atos de indisciplina, quaisquer que sejam.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DAS EMPRESAS AÉREAS (ABEAR). **Estatísticas da Aviação Brasileira. Série Passageiros 2013-2019**. Disponível em www.abear.com.br/imprensa/dados-e-fatos/ Acesso em: 18 de abril. de 2020

BARTIROMO, Michael. United Airlines passenger ordered to pay \$50G for hitting flight attendant, forcing plane to divert to Alaska. **Fox News Channel**, 2021. Disponível em: <https://onemileatatime.com/man-forced-to-pay-united-airlines-for-diversion/>. Acesso em: 4 de abril de 2021.

BRASIL. Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC). **Anuário de Transporte Aéreo 2018**. Publicado em agosto de 2019. Disponível em www.anac.gov.br/assuntos/dados-e-estatisticas/ Acesso em: 18 de abril de 2020.

BRASIL. Agência Nacional de Aviação Civil. Manual de Gerenciamento do Comportamento Indisciplinado. Informativo SIA 72/19. Disponível em: <www.anac.gov.br/assuntos/setor-regulado/aerodromos/informativos-sia/2019-72> Acesso em: 15 de fevereiro de 2021.

BRASIL. Câmara dos Deputados. **Projeto de Lei nº 3111/2019**. Prevê sanções para quem comprometa a boa ordem, a disciplina ou ponha em risco a segurança da aeronave ou das pessoas e bens a bordo. Disponível em: <<https://www.camara.leg.br/propostas-legislativas/2204572>>. Acesso em: 7 de fevereiro de 2021. Texto Original.

BRASIL. Câmara dos Deputados. **Projeto de Lei nº 6365/2019**. Altera a Lei nº 7.565, de 19 de dezembro de 1986, que institui o Código Brasileiro de Aeronáutica, para tipificar o crime de perturbação a bordo de aeronaves. Disponível em: <<https://www.camara.leg.br/propostas-legislativas/2233319>>. Acesso em: 7 de fevereiro de 2021. Texto Original.

BRASIL. Senado Federal. **Novo Código pode obrigar passageiros que tumultuam voos a indenizar empresas**. Senado Notícias, 2015. Disponível em: <<https://www12.senado.leg.br/noticias/materias/2015/10/05/novo-codigo-pode-obrigar-passageiros-que-tumultuam-voos-a-indenizar-empresas>> Acesso em: 15 de fevereiro de 2021.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Recurso Especial nº 1.469.087 - AC (2014/0175527-1). Relator: Ministro Humberto Martins. **Diário de Justiça Eletrônico** em 17/11/2016.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Súmula nº 227. A pessoa jurídica pode sofrer dano moral. **Diário da Justiça**, Brasília, p. 49, 20 de outubro de 1999.

BRASIL. Supremo Tribunal Federal. Recurso Extraordinário nº 636.331 – RJ. Relator: Ministro Gilmar Mendes. **Diário de Justiça Eletrônico** em 26/05/2017.

BRASIL. Tribunal Superior do Trabalho. Ação Cautelar Preparatória de Dissídio Coletivo nº 1000365-51.2019.5.00.0000. Relatora: Ministra Dora Maria da Costa. **Diário da Justiça Eletrônico** em 16/05/2019.

CAVALIERI FILHO, Sérgio. **Programa de Responsabilidade Civil**. 14ª Edição. São Paulo. Atlas, 2020. p. 348 a 351.

CHINA. **Public Security Administration Punishments Law of the People's Republic of China**. Chapter III, Article 23. China, 28 de agosto de 2005.

COELHO, Fábio Ulhoa. **Curso de Direito Comercial. Volume 1: Direito de Empresa**. 16ª edição. Ed. Saraiva. São Paulo. 2012.

DISTRITO FEDERAL. Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios. Apelação Cível nº 0713856-54.2019.8.07.0001. Relator Designado: Desembargador Diaulas Costa Ribeiro. **Diário de Justiça Eletrônico** em 09/03/2020.

FARIA, Cristiano Chaves; ROSENVALD, Nelson. **Curso de Direito Civil, Volume 4, Direito dos Contratos**. 2ª edição. Editora Juspodivm. Salvador. 2012. p. 268-270.

FURUKAWA, Adriana Tayano Fanton. Responsabilidade civil contratual no transporte aéreo: hipóteses de não incidência à luz do Código de Defesa do Consumidor. In: **Reflexões de magistrados paulistas nos 25 anos do Código de Defesa do Consumidor**. Coordenação: Alexandre Dartanhan de Mello Guerra. Escola Paulista da Magistratura. São Paulo. 2015. p. 139-168.

GOL LINHAS AÉREAS. **Contrato de Transporte Aéreo de Passageiros**. Disponível em <https://www.voegol.com.br/pt/contrato-de-transporte-aereo>. Acesso em: 11 de junho de 2020.

ÍNDIA. Office of the Director General of Civil Aviation. **Handling of Unruly/Disruptive Passengers. Civil Aviation Requirements**, Section 3 – Air Transport, Series M, Part VI. Índia, 2017.

INTERNATIONAL AIR TRANSPORT ASSOCIATION (IATA). **Guidance on unruly passenger prevention and management**. 1ª ed. Montreal-Genebra, 2012.

INTERNATIONAL AIR TRANSPORT ASSOCIATION (IATA). **The importance of public awareness campaigns for the prevention of unruly and disruptive incidents**. In: **Facilitation Panel (FALP/ICAO)**. Montreal, 2020. Disponível em <https://www.icao.int/Meetings/FALP/Documents/FALP11-2020/FALP11.WP8.Unruly%20Passengers.IATA.pdf>. Acesso em 9 de abril de 2021.

INTERNATIONAL AIR TRANSPORT ASSOCIATION (IATA). **World Air Transport Statistics**, Plus Edition. 2019. Montreal-Genebra. Disponível em www.iata.org/en/publications/ Acesso em: 18 de abril de 2020.

INTERNATIONAL CIVIL AVIATION ORGANIZATION (ICAO). **2019 Revised Limits of Liability Under the Montreal Convention of 1999**. Disponível em

https://www.icao.int/secretariat/legal/Pages/2019_Revised_Limits_of_Liability_Under_the_Montreal_Convention_1999.aspx. Acesso em: 13 de julho de 2020.

LATAM AIRLINES BRASIL. **Contrato de Transporte Aéreo**. Disponível em https://www.latam.com/pt_br/transparencia/contrato-de-transporte-aereo/. Acesso em: 11 de junho de 2020.

LOPES, Othon de Azevedo. **Fundamentos da Responsabilidade Civil**. 1ª ed. Rio de Janeiro: Processo, 2019.

MCCARTHY, Connor. Disruptive passenger forced to pay Hawaiian Airlines more than \$97,000 in restitution. **ABC News**, 2017 Disponível em <https://abcnews.go.com/Travel/disruptive-passenger-forced-pay-hawaiian-airlines-97000-restitution/story?id=49552542>. Acesso em: 4 de abril de 2021.

NOVA ZELÂNDIA. **Civil Aviation Act. Part 5A – Unruly Passenger Offences**. Nova Zelândia, 8 de agosto de 1990.

PEREIRA, Caio Mario da Silva. **Instituições de Direito Civil, Volume III: Contratos**. 24ª Edição. Rio de Janeiro. Forense, 2020.

SANTANDER, David Dueñas. **Pasajeros insubordinados em el transporte aéreo. Sanción penal y administrativa**. Tese (Mestrado em Direito) – Universidad de Chile. p. 10-14. Santiago, 2018.

SÃO PAULO. Tribunal de Justiça de São Paulo – TJSP (1ª Vara Cível da Comarca de Barueri). Sentença na Reclamação nº 1007892-69.2019.8.26.0068. Requerente: Joyce Reichert Carnassale Vital. Requerido: Azul Linhas Aéreas Brasileiras. Juiz de Direito Bruno Paes Straforini, **Diário de Justiça Eletrônico**, 10 de outubro de 2019.

SÃO PAULO. Tribunal de Justiça de São Paulo – TJSP (12ª Câmara de Direito Privado). Acórdão em Apelação nº 1027971-44.2017.8.26.0002. Apelante: American Airlines INC. Apelado: Alexandre Marcelo Ferreira Carvalho. Relator: Des. Tasso Duarte de Melo, **Diário de Justiça Eletrônico**, 31 de julho de 2018.

SÃO PAULO. Tribunal de Justiça de São Paulo – TJSP (20ª Câmara de Direito Privado). Acórdão em Apelação nº 1007892-69.2019.8.26.0068. Apelante: Joyce Reichert Carnassale Vital. Apelado: Azul Linhas Aéreas Brasileiras. Relator: Des. Rebello Pinho, **Diário de Justiça Eletrônico**, 16 de março de 2020.

SILVA, Andréa Virgínia Berenguer de Barros. **O dano moral no extravio de bagagem aérea no Brasil**. Dissertação (Mestre em Direito) – Faculdade de Direito do Recife, Universidade Federal de Pernambuco. Recife. 2002.

SMITH, Chris. Onboard Offences and Unruly Passengers – Effective Management and the Changing Legal Landscape. **Aviation Law 2020**, Londres, 8ª ed. 2020. p. 17-21.

TIMMIS, Andrew; ISON, Stephen; Budd Lucy. **International Comparison of Disruptive Passenger Prevalence**. Note for the Department for Transport. Loughborough University. Loughborough, 2018.