



## Na Mídia

12/08/2020 | [Folha de S.Paulo](#)

### **Nova lei muda regras de remarcação de passagem na pandemia**

Passageiro ganha mais prazo para usar crédito de voo afetado pela doença, mas pode pagar multa se desistir da viagem

Ana Luiza Tieghi

Desde o último dia 5, passageiros que tiverem voos cancelados por causa da pandemia terão 18 meses para usar os créditos da passagem em outra viagem —antes, o prazo era de 12 meses.

Se preferirem o reembolso, o valor deve ser devolvido em até um ano, sem multa e com correção monetária.

As novas regras constam na lei 14.034, promulgada na semana passada. O texto parte de uma medida provisória de março, mas sofreu alterações. A norma vale para voos marcados até 31 de dezembro.

Outra mudança é que, se a passagem foi parcelada, o passageiro pode pedir a suspensão de vencimentos futuros.

Os termos mudam, porém, se for o consumidor que desistir da viagem, mesmo que o motivo seja a Covid-19: caso prefira o reembolso, ele está sujeito às taxas de cancelamento do bilhete.

A advogada Luciana Atheniense, especializada em direito do viajante, critica a mudança: "É abusivo impor a mesma penalidade de um cancelamento em situação normal, como se o consumidor estivesse desistindo sem motivo. Agora, a razão é a sua saúde".

A companhia também não é obrigada a suspender pagamentos de parcelas caso o consumidor desista da viagem.

**Para Victor Hanna, advogado do setor aeronáutico do escritório Demarest, a lei pode parecer mais favorável às empresas do que ao consumidor, mas ambos ganham.**

"Essas medidas garantem a continuidade das operações das companhias, que estavam na iminência de falir. Se isso acontece, o consumidor não recebe reembolso, os voos diminuem e o preço das passagens aumenta", afirma.

A norma também trouxe mudanças que extrapolam o período da pandemia, como o fim da taxa de embarque internacional, de US\$ 18 (R\$ 98).

Outra novidade é que, a partir de agora, o passageiro que for pedir uma reparação por danos morais ao ter um voo atrasado ou cancelado terá que comprovar o dano.

Isso vai contra o Código de Defesa do Consumidor, segundo o qual o prestador de serviço é quem precisa provar que não houve prejuízos.

Para Hanna, a medida é necessária por causa do excesso de processos por danos morais que as companhias estão enfrentando nos últimos anos, algo que ele relaciona com o surgimento de startups especializadas em representar consumidores na Justiça.

Já Atheniense vê essa mudança como um "absurdo", e acredita que o consumidor terá dificuldade para provar o dano. "Como você comprova fadiga, raiva?", diz.

A lei ainda especifica alguns motivos de força maior, que, caso ocorram, eximem a companhia de culpa por atraso ou cancelamento —e impedem a indenização por danos morais. Entre eles estão pandemias e eventos meteorológicos.

Esses motivos não alteram, porém, a necessidade da companhia dar assistência material aos passageiros.

Segundo a Anac (Agência Nacional de Aviação Civil), a mudança na interpretação dos danos morais "alinha o Código Brasileiro de Aeronáutica à prática internacional".