

economia.estadao.com.br

Startups fazem disparar o número de ações na Justiça contra companhias aéreas - Economia - Estadão

6-8 minutes

A [United Airlines](#) tem cinco voos diários para o [Brasil](#) e 4,8 mil nos [Estados Unidos](#). Mesmo assim, a companhia aérea sofreu 1.895 ações cíveis no País no ano passado, ante 171 em sua terra de origem - quase 11 vezes mais por aqui. Na [Latam Airlines](#), maior grupo aéreo da [América do Sul](#), a situação não é muito diferente. Com quase metade de seus voos originados no Brasil, 98% das ações judiciais que sofreu também foram impetradas no País.



Aeronave da United Airlines no aeroporto de O'Hare, em

Chicago Foto: EFE/KAMIL KRZACZYNSKI

Estatísticas do Instituto Brasileiro de Direito Aeronáutico (Ibaer), apuradas nos sistemas de tribunais brasileiros, revelam que o País tem uma situação que destoa do resto do mundo: a estimativa é que 98,5% das ações cíveis contra companhias aéreas estão concentradas no Brasil.

Antiga pedra no sapato do setor, a judicialização teve forte crescimento em 2019. O número de ações propostas por consumidores contra as aéreas saltou de 64 mil em 2018 para 109 mil apenas entre janeiro a julho deste ano, de acordo com o levantamento do Ibaer obtido pelo **Estadão/Broadcast**. Entre os motivos está a proliferação, no último ano, de startups que ajudam os passageiros a processarem companhias aéreas por problemas na viagem.

Atrasos e cancelamentos de voo, overbooking e bagagem extraviada são os casos mais comuns atendidos por essas startups, que fazem uma rápida triagem antes de dar encaminhamento às queixas. A primeira tentativa para resolver os conflitos costuma ser o contato direto com as companhias aéreas, mas algumas empresas recorrem às vias judiciais se for necessário.

Por esse serviço, a maioria das startups cobra um percentual sobre o valor da indenização conquistada - se perder o caso, o consumidor não paga nada. Mas há quem opere de outra forma: a QuickBrasil, por exemplo, "compra" o direito do passageiro por R\$ 1 mil - quantia que é paga em até uma semana - e assume os riscos da cobrança da

dívida com a companhia aérea.

Fundada em 2016 por três amigos, a Liberfly começou captando clientes nas páginas de Facebook das companhias aéreas, nas quais os passageiros iam para reclamar de problemas enfrentados em suas viagens. Depois de três anos atuando nas redes sociais, com influenciadores e blogs do universo de viagens e turismo, a startup já atendeu mais de 4 mil casos e tem taxa de sucesso em torno de 98,6%.

“A grande virada foi este ano. Começamos 2019 com 15 funcionários e hoje já estamos com 50. E vamos receber investimento até novembro, estamos na rodada de captação”, afirma Jeovana Vazzoler, responsável pelas Relações Institucionais da Liberfly.

Outra que também surfou nessa tendência em 2019 foi a Resolvi, criada há dois anos. “Em valor recuperado de indenizações, batemos R\$ 1 milhão no ano passado. Neste ano, já estamos com R\$ 4 milhões, e a expectativa é de que cheguemos a R\$ 6 milhões”, afirma o presidente executivo, Bruno Arruda. A startup acabou de fechar uma rodada de investimentos e receberá R\$ 2,2 milhões de três grupos para acelerar seu crescimento.

Esse novo mercado tem sido fortemente criticado por uma ala do setor aéreo. Para o vice-presidente do Ibaer, Ricardo Bernardi, a conduta dessas empresas “viola frontalmente” o estatuto da [Ordem dos Advogados do Brasil \(OAB\)](#) e o código de ética dos advogados.

“Toda a preocupação com o exercício da advocacia está

em não mercantilizar ou fomentar a judicialização. O prejuízo na realidade é para o Estado, porque quem paga essa conta é o contribuinte. O processo custa muito, quem ganha são só essas empresas", afirma.

Bernardi diz que a companhia aérea precisa ser punida se não cumprir com as assistências determinadas pela [Agência Nacional de Aviação Civil \(Anac\)](#) para casos de atrasos de voo, ou se discriminar e ofender um passageiro. Porém, segundo ele, a maioria das condenações cíveis não tem essa natureza, e vem basicamente de meros atrasos de voos.

Para ele, a companhia não deve ser "duplamente punida" por um voo não ter decolado por causa de condições climáticas ou por manutenção imprevista das aeronaves. "É uma questão de segurança", diz.

Porta-vozes das companhias aéreas também questionam algumas práticas das startups na tentativa de fechar acordos, seja na Justiça ou fora dela. "Se eu conseguir um acordo de R\$ 3 mil, no fim todo mundo paga a conta. Porque esses R\$ 3 mil vai para a tarifa do passageiro, a companhia não consegue financiar isso, ela vai aumentar o preço. Esses aplicativos, para mim, são um câncer", diz Jerome Cadier, presidente da Latam Brasil.

A Azul encerrou setembro com uma base de ações cíveis 63% maior que a de dezembro, e a expectativa é de que ela continue crescendo até o fim deste ano. "A quantidade (de ações) e a administração desse contencioso têm sido um ponto muito importante neste ano para a empresa",

afirma Joanna Portella, diretora jurídica da Azul.

Na Gol, o aumento da base de ações foi da ordem de 50% do ano passado para cá. "O custo que isso trouxe em tíquete médio de condenações foi muito fora de todo o histórico da companhia", diz a diretora jurídica, Carla Coelho.

De acordo com ela, a Gol já vem trabalhando há alguns anos em esforços para evitar as condenações. Uma das iniciativas é um núcleo na área de call center com 21 atendentes. Auxiliados por advogados, eles trabalham com consumidores que já têm ações judiciais contra a companhia. "Essa é uma superferramenta não só para mediação e conciliação, mas também para resgate do cliente", diz.

As startups , por sua vez, rebatem as críticas das empresas e afirmam que agem em prol dos consumidores e também das próprias companhias, para que possam "recuperar" a confiança dos clientes insatisfeitos.

"É um mercado? É. Mas o nosso principal objetivo, acima de qualquer coisa, é conscientizar quem está viajando e mostrar que eles têm direitos, sim", afirma Jeovana, da Liberfly.