OS DESAFIOS DO TRANSPORTE AÉREO NO OESTE DO PARANÁ: ATRASOS, CANCELAMENTOS E A PROTEÇÃO DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR

Challenges of air transport in Western Paraná: delays, cancellations, and consumer rights protection

Desafíos del transporte aéreo en el Oeste de paraná: retrasos, cancelaciones y protección de los derechos del consumidor

DOI: 10.48075/zx9yq067

Rafael de Lima Kurscher
Pontifícia Universidade Católica do Paraná – PUCPR/Curitiba

Mariana Mayer Grigoleto
Instituto Jean Lamour – Nanci/França

Juliane Mayer Grigoleto
Faculdade Autônoma de Direito - FADISP/São Paulo

Marlos Wander Grigoleto
Universidade Tecnológica Federal do Paraná – UTFPR/Medianeira

OS DESAFIOS DO TRANSPORTE AÉREO NO OESTE DO PARANÁ: ATRASOS, CANCELAMENTOS E A PROTEÇÃO DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR

Challenges of air transport in Western Paraná: delays, cancellations, and consumer rights protection

Desafíos del transporte aéreo en el Oeste de Paraná: retrasos, cancelaciones y protección de los derechos del consumidor

Rafael de Lima Kurschner[1]
Mariana Mayer Grigoleto[2]
Juliane Mayer Grigoleto[3]
Marlos Wander Grigoleto[4]

RESUMO: A pesquisa objetiva analisar o transporte aéreo no Oeste do Paraná, aferindo dados disponibilizados pela Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC) referente aos atrasos e cancelamentos de voos em 2024, para abordar a judicialização entre empresas aéreas e passageiros, e para subsidiar estudos a respeito do desenvolvimento regional do estado. O primeiro eixo apresenta parte da história do transporte aéreo no Paraná, identificando a importância do setor para o desenvolvimento do estado, servindo como fundamentação para tratar do contexto regional na contemporaneidade. O segundo apresenta um estudo de caso relativo ao Oeste do Paraná, identificando de forma detalhada o número de voos realizados, cancelados ou que sofreram algum atraso, adotando como recorte temporal o ano de 2024. O terceiro explora os possíveis reflexos na judicialização da relação entre empresas aéreas e passageiros, adotando-se como pano de fundo os dados apresentados no segundo eixo à luz do direito do consumidor e das resoluções da ANAC. Justifica-se a pesquisa pois seus resultados visam oferecer contribuições para os estudos sobre a região, especialmente no que diz respeito à infraestrutura aeroportuária e a relação de consumo entre empresas e passageiros. A pesquisa foi conduzida por intermédio da metodologia qualitativa, envolvendo revisão bibliográfica e análise documental. A hipótese é que, ainda que proporcionalmente Cascavel receba menos voos que Foz do Iguaçu, possui um elevado índice de atrasos e cancelamentos, sendo a cidade da região com possível maior nível de judicialização, devendo assim receber atenção para seu desenvolvimento no setor aeroportuário. A pesquisa conclui que a eficiência operacional e a infraestrutura desempenham papéis fundamentais para a competitividade regional.

Palavras-chave: Desenvolvimento regional; Oeste do Paraná; Direito do Consumidor; Cancelamento e atraso de voos.

ABSTRACT: *The research aims to analyze air transportation in Western Paraná by examining data provided by the National Civil Aviation Agency (ANAC) regarding flight delays and cancellations in 2024, to address the judicialization between airlines and passengers, as well as to support studies on regional development in the state. The first section presents part of the history of air transportation in Paraná, identifying the importance of the sector for the state's development, serving as a contextualization to discuss the regional context in contemporary times. The second*

[1] Doutorando e Mestre pelo Programa de Pós-graduação em Direito da Pontifícia Universidade Católica do Paraná (PUCPR/Curitiba). Bacharel em Direito pela Universidade Estadual do Oeste do Paraná (UNIOESTE/Foz do Iguaçu).e-mail: advogado.rafaelkurschner@gmail.com

[2] Doutoranda em Materiais no Instituto Jean Lamour (Nancy, França) em colaboração com a Aperam Alloys Imphy. Engenheira Mecânica com especialização em modelagem e simulação numérica, graduada pela UTC (Université de Technologie de Compiègne) e pela UTFPR (Universidade Tecnológica Federal do Paraná). E-mail: marigrigoleto19@gmail.com

[3] Doutoranda pelo Programa de Pós-graduação em Direito da Faculdade Autônoma de Direito (FADISP/São Paulo). Mestra em Ciências Sociais Aplicadas pela Universidade Estadual de Ponta Grossa (UEPG). E-mail: profjugrigoleto@gmail.com

[4] Doutor em Engenharia Agrícola pela Universidade Federal de Campina Grande. Professor Titular da Universidade Tecnológica Federal do Paraná (UTFPR) - Câmpus Medianeira. E-mail: wander@utfpr.edu.br

section presents a case study related to Western Paraná, identifying in detail the number of flights operated, canceled, or delayed, using 2024 as the temporal framework. The third section explores the possible impacts of judicialization in the relationship between airlines and passengers, with the data presented in the second section as a backdrop, in light of consumer rights and ANAC regulations. The research is justified as its results aim to contribute to studies about the region, particularly in terms of airport infrastructure and the consumer relationship between companies and passengers. The research was conducted using a qualitative methodology, involving a literature review and document analysis. The hypothesis is that, despite receiving fewer flights than Foz do Iguaçu, Cascavel has a high rate of delays and cancellations, possibly leading to a higher level of judicialization, and therefore, it should receive attention for its development in the airport sector. The research concludes that operational efficiency and infrastructure play key roles in regional competitiveness.

Keywords: *Regional development; Western Paraná; Consumer Rights; Flight cancellations and delays.*

Resumen: *La investigación tiene como objetivo analizar el transporte aéreo en el Oeste de Paraná, mediante el análisis de los datos proporcionados por la Agencia Nacional de Aviación Civil (ANAC) sobre los retrasos y cancelaciones de vuelos en 2024, para abordar la judicialización entre las aerolíneas y los pasajeros, y para subsidiar estudios sobre el desarrollo regional del estado. El primer eje presenta una parte de la historia del transporte aéreo en Paraná, identificando la importancia del sector para el desarrollo del estado, sirviendo como contextualización para tratar el contexto regional en la contemporaneidad. El segundo eje presenta un estudio de caso relativo al Oeste de Paraná, identificando de forma detallada el número de vuelos realizados, cancelados o que sufrieron algún retraso, adoptando como recorte temporal el año 2024. El tercer eje explora los posibles reflejos en la judicialización de la relación entre aerolíneas y pasajeros, tomando como fondo los datos presentados en el segundo eje a la luz del derecho del consumidor y las resoluciones de la ANAC. La investigación se justifica ya que sus resultados pretenden ofrecer contribuciones para los estudios sobre la región, especialmente en lo que respecta a la infraestructura aeroportuaria y la relación de consumo entre las empresas y los pasajeros. La investigación se llevó a cabo mediante la metodología cualitativa, que incluye revisión bibliográfica y análisis documental. La hipótesis es que, aunque proporcionalmente reciba menos vuelos que Foz do Iguaçu, Cascavel tiene un índice elevado de retrasos y cancelaciones, siendo la ciudad de la región con un posible mayor nivel de judicialización, por lo que debería recibir atención para su desarrollo en el sector aeroportuario. La investigación concluye que la eficiencia operativa y la infraestructura juegan roles fundamentales en la competitividad regional.*

Palabras clave: *Desarrollo regional; Oeste de Paraná; Derecho del Consumidor; Cancelación y retraso de vuelos.*

INTRODUÇÃO

O transporte aéreo desempenha um papel estratégico em qualquer país no qual esteja presente, especialmente nos que possuem extensões continentais como o Brasil, conectando pequenas, médias e grandes cidades com o restante do mundo. Além de viabilizar o transporte de passageiros e cargas, os aeroportos têm o potencial de influenciar diretamente o desenvolvimento econômico e a integração regional em estados como o Paraná.

A presente pesquisa tem como objetivo analisar os desafios do transporte aéreo de passageiros no Oeste do Paraná, por intermédio da aferição de dados disponibilizados pela Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC) no tocante aos atrasos e cancelamentos de voos em 2024, visando subsidiar a discussão a respeito da judicialização da relação entre empresas aéreas e passageiros, a luz do direito do consumidor e resoluções na ANAC, bem como embasar estudos a respeito do desenvolvimento regional do estado.

Tratando-se da referida região, no período de desenvolvimento desta pesquisa os aeroportos de Cascavel e Foz do Iguaçu foram os únicos a receber voos regulares de passageiros, por isso foram considerados como representantes regionais.

A pesquisa está estruturada em três eixos. O primeiro eixo apresenta, de forma breve, a história do transporte aéreo no Paraná, para identificar a importância do setor aéreo para o desenvolvimento econômico do estado, servindo como contextualização histórica e socioeconômica para tratar do Oeste paranaense na contemporaneidade.

O segundo eixo apresenta um estudo de caso relativo ao Oeste do Paraná, identificando de forma detalhada o número de voos realizados, cancelados ou que sofreram algum atraso, considerando o período de 30-60 minutos, 60-120 minutos, 120-240 minutos e mais de 240 minutos, adotando como recorte temporal o ano de 2024.

Por sua vez, o terceiro eixo explora os possíveis reflexos na judicialização da relação entre empresas aéreas e passageiros, adotando-se como pano de fundo os dados apresentados no segundo eixo à luz do direito do consumidor e das resoluções da ANAC.

Justifica-se a pesquisa pois seus resultados visam oferecer contribuições para os estudos sobre o Oeste do Paraná, especialmente no que diz respeito à infraestrutura aeroportuária e a relação de consumo entre empresas e passageiros. Espera-se que os resultados possam subsidiar: 1) um diagnóstico regional sobre os índices de atrasos e cancelamentos nos aeroportos de Cascavel e Foz do Iguaçu; 2) o planejamento de políticas voltadas para melhorias na gestão aeroportuária e no cumprimento das regulamentações; 3) o desenvolvimento econômico e turístico da região; e 4) a sensibilização de atores locais visando incentivar a mobilização de gestores aeroportuários, companhias aéreas e consumidores em busca de soluções que aprimorem a experiência dos passageiros e fortaleçam a competitividade regional.

A hipótese da pesquisa é que, ainda que proporcionalmente Cascavel receba menos voos que Foz do Iguaçu, possui um elevado índice de atrasos e cancelamentos, colocando-a como a cidade da região com possível maior nível de judicialização entre empresas aéreas e passageiros, e que por isso deveria receber mais atenção para seu desenvolvimento no setor aeroportuário, que é estratégico para o desenvolvimento regional.

2 – METODOLOGIA

Adotou-se a metodologia de pesquisa quantitativa descritiva. O procedimento foi realizado da seguinte forma: foram coletados 12 relatórios disponibilizados pela ANAC, entre 2024 e início de 2025, referentes aos meses de janeiro a dezembro de 2024.

Nos relatórios, foi realizada a busca da seguinte forma, considerando as referidas cidades como origem ou destino: 1) o número de voos; 2) o número de voos cancelados; 3) o número de voos que sofreram atrasos entre 30 e 60 minutos; 3) o número de voos que sofreram atrasos entre 60 e 120 minutos; 4) o número de voos que sofreram atrasos de 120 a 240 minutos, e 5) o número de voos que sofreram atrasos superiores a 240 minutos.

De modo subsidiário, foram investigados outros dados e relatórios publicados pela ANAC e pela Associação Brasileira das Empresas Aéreas (ABEAR). Complementarmente, também foram consultadas revistas que tenham escopo central no desenvolvimento regional, dando preferência para aquelas com qualificação Qualis/CAPES A, com a finalidade de privilegiar a confiabilidade dos dados apresentados.

Abriu-se espaço, de forma limitada, para pesquisas em matérias jornalísticas sobre o contexto aeroportuário do Oeste do Paraná, por se tratar de uma análise inédita, notou-se uma carência de outras fontes, como artigos científicos publicados em revistas.

3 – O TRANSPORTE AÉREO NO PARANÁ

O presente eixo da pesquisa tem como objetivo central apresentar, de forma breve, a história do transporte aéreo no Paraná, identificando a importância do setor aéreo para o desenvolvimento econômico do estado, servindo como contextualização histórica e socioeconômica para versar sobre o Oeste paranaense na contemporaneidade.

Inicialmente, é possível observar que o Paraná possui três períodos históricos marcantes. O primeiro ocorreu com a criação do estado no século XIX, o segundo se deu no século XX, com a ocupação das áreas de fronteira agrícola e com a conquista definitiva do espaço e a formação dos núcleos urbanos no interior do estado. O terceiro período se deu a partir de 1970, que foi marcado pela industrialização e reorganização da economia (Piffer, 2024).

Foi durante o segundo período que o setor aéreo surgiu no estado. Em 1914 foi realizado o primeiro voo no Paraná, na cidade de Curitiba, sendo o primeiro local para pouso e decolagem o hipódromo do Prado Velho. Anos mais tarde, em 1930, foi estabelecido no bairro Bacacheri, na capital, o atual Aeroporto de Bacacheri. Contudo, foi apenas a partir de 1950 que todas as regiões do estado passaram a contar com rotas aéreas, seja de carga ou de passageiros, chegando ao total de 31 municípios servidos por companhias aéreas (Antonelli, 2013; Ribeiro, 2019).

Pouco tempo antes do primeiro voo no Paraná, foi fundado no Rio de Janeiro o Aero Club Brasileiro, em 14 de outubro de 1911, sendo o primeiro aeroporto brasileiro e o décimo sétimo no mundo. Sua história remonta o período em que notícias vindas da França davam conta de que um brasileiro, Santos Dumont, havia ganhado o prêmio *Deutsch-de-la-Meurthe*, ao contornar a Torre Eiffel com seu balão nº 6 (Fay; Fontes, 2017).

A partir de 1930, as rotas realizadas por empresas como Varig, Vasp, Cruzeiro do Sul, Real e Transbrasil iniciaram a ligação, de forma intensa para o período, das cidades paranaenses com outros estados, como São Paulo, Santa Catarina e Mato

Grosso do Sul. A aeronave Douglas DC-3, para até 32 passageiros, foi fundamental para a expansão da aviação comercial no Paraná (Ribeiro, 2019).

A Colonizadora Maripá, em 1952, motivada pela falta de estradas pavimentadas, pontes e balsas para a movimentação de pessoas e escoamento da produção agropecuária, planejou a criação de um aeroporto na região de Toledo. Esse aeroporto foi inaugurado em 1954, com o primeiro voo comercial realizado pela Cruzeiro do Sul, ligando Toledo, Campo Mourão, Ponta Grossa e Curitiba (Antoniolli, 2019).

A empresa pioneira da colonização, entendeu que a região Oeste demandava por mobilidade, pois nas primeiras décadas do século XX, a maior parte da produção de óleos e gorduras vegetais estava concentrada em unidades de cooperativas de Cascavel. Tais cooperativas têm a capacidade de facilitar o crescimento de regiões onde atuam. Além disso, desde o período mencionado, os municípios de Foz do Iguaçu, Cascavel e Toledo se apresentavam como um dos maiores e mais diversificados da região (Ilha *et al.*, 2011; Moretto *et al.*, 2015; Alves *et al.*, 2007).

Contemporaneamente, a região Oeste Paranaense tem se destacado por sua economia voltada ao setor primário, com uma concentração do PIB em três municípios polos: Cascavel, Toledo e Foz do Iguaçu. Cascavel tem localização estratégica para o fortalecimento do setor terciário, fazendo o entroncamento das principais rodovias da região, e possuindo a polarização mais forte. Foz do Iguaçu é forte na exploração dos atrativos turísticos e do comércio de fronteira com o Paraguai, também tem destaque no terceiro setor (Colla, 2024).

Contudo, no início do século XX, o Norte do estado foi a região que mais se beneficiou do então novo meio de transporte, sendo a região com mais cidades atendidas. Parte do motivo era de que, entre 1923 e 1966, foram fundadas 96 cidades na região, quase todas por companhias imobiliárias, que recebiam incentivos do Estado em troca da criação de cidades e o consequente povoamento. O cenário econômico era o da criação dos cafezais, que colocou o Paraná como o principal produtor de café do Brasil no fim da década de 1950 (Ribeiro, 2019).

No final de 1960, o cenário começou a ser alterado. Algumas das principais empresas aéreas enfrentaram problemas financeiros, que incluíram o corte de benefícios do governo federal para as empresas que voassem para o interior. A superprodução do café e a queda dos preços, em nível internacional, exigiu que o governo desenvolvesse programas de diversificação de cultura, como a soja. Isso tudo somado ao fato de que as estradas, que antes não existiam e/ou eram muito precárias, foram implementadas. Assim, se em 1950 eram 31 municípios atendidos por rotas aéreas, em 1961, eram 23, e em 1966, apenas 10 (Ribeiro, 2019; Antonelli, 2013).

O mesmo ocorreu com o referido aeroporto em Toledo, que foi pavimentado em 1985, recebendo um terminal de passageiros em 1987, e logo em seguida toda a estrutura foi abandonada pelas empresas aéreas, e os pousos e decolagens passaram a se restringir a aeronaves de autoridades em visitas e de empresários da região, além de aviões agrícolas (Antoniolli, 2019).

De modo geral, o cenário aéreo no estado só retornou a receber atenção no final do século XX, quando ocorreu um considerável aumento das atividades de companhias aéreas regionais em todo o Brasil. Algumas dessas empresas cresceram nesse período, com destaque para a Transportes Aéreos Marília (TAM), atualmente LATAM Airlines, que liderou o mercado doméstico em 2024. Além disso, no referido período ocorreram diversas aquisições de companhias aéreas regionais por grandes empresas que já operavam em todo o território nacional (IPEA, 2010; Barbosa, 2024).

Já no início do século XXI, houve a implementação completa da liberdade de preços por meio das Portarias 672/DGAC, de 16 de abril de 2001, e 1.213/DGAC, de 16 de agosto de 2001. A realização da Terceira Rodada de Liberalização (TRL), flexibilizou ainda mais os processos de entrada de novas companhias aéreas, solicitações de novas rotas, frequências de voos e aeronaves (IPEA, 2010, p. 19).

Nesse contexto surgiu a GOL Linhas Aéreas Inteligentes, que em 2024 ocupou o segundo lugar de participação no mercado doméstico. A empresa se tornou a primeira companhia brasileira de baixo custo, o que representou uma transformação relevante nos parâmetros do mercado com a quebra da divisão entre nacional e regional promovida pela TAM nos anos 1990. Posteriormente, a entrada da Azul Linhas Aéreas fortaleceu a competitividade do setor, ampliando ainda mais o alcance do transporte aéreo para atrair novos passageiros (IPEA, 2010, p. 15 e 19; Barbosa, 2024).

Mas foi apenas em 2019 que o Paraná retomou parte do número de cidades atendidas por voos comerciais, como em 1950. Isso porque houve o lançamento do programa Voe Paraná, fazendo com que o número de aeroportos com operações regulares passasse de 6, em 2018, para 20, em janeiro de 2019. Em 2022, utilizando a aeronave Cessna Grand Caravan, a Azul Linhas Aéreas passou a conectar Curitiba com Cianorte, Telêmaco Borba, Arapongas, Campo Mourão, Apucarana, Guaíra, Francisco Beltrão, Cornélio Procópio, União da Vitória e Umuarama (Paraná, 2022).

Já em 2024, o Paraná encerrou o ano com um balanço positivo em sua malha aérea, pois houve investimentos na área. Apenas em Curitiba, houve um fluxo de cerca de 252.219 passageiros, entre janeiro e outubro, o que representa um crescimento de 5,3% na comparação com os mesmos dez meses de 2023. Tem-se destaque também para o contexto regional, vez que o aeroporto de Pato Branco, na região Sudoeste, passou por modernizações no terminal de passageiros, e contou com o início das operações de um voo da Azul para São Paulo, fortalecendo o desenvolvimento econômico regional (Paraná, 2024).

No contexto nacional, apenas no primeiro semestre de 2024, a movimentação de passageiros nos aeroportos brasileiros continuou a crescer, uma vez que no acumulado de janeiro a junho, a movimentação total de passageiros cresceu 4,4% em comparação com o mesmo período de 2023. Os dados apontam que 44,2 milhões de passageiros foram transportados no mercado doméstico (crescimento de 0,8% em relação a 2023) e 11,9 milhões, no mercado internacional (número 20,2% superior aos dados de 2023) no período indicado (ANAC, 2024a).

Desse modo, frente a análise histórica do transporte aéreo no Paraná, torna-se evidente a relevância do setor para o desenvolvimento do estado e de suas regiões. Desde os primeiros voos no início do século XX até o recente fortalecimento da malha aérea regional, o setor aéreo desempenha um papel essencial na integração, no escoamento da produção e na ampliação das oportunidades econômicas.

No caso específico do Oeste do Paraná, a aviação emergiu como uma solução fundamental para superar as dificuldades logísticas impostas pela ausência de infraestrutura terrestre adequada nas primeiras décadas de ocupação. Além disso, o fortalecimento de polos econômicos como Cascavel, Toledo e Foz do Iguaçu, marcados pela produção agropecuária, industrialização e turismo, reforça a necessidade de se investir continuamente no setor aéreo para sustentar o desenvolvimento regional. Assim, o segundo eixo da pesquisa se debruça em um estudo de caso sobre o setor aéreo no Oeste do Paraná.

4 – ESTUDO DE CASO: O OESTE DO PARANÁ

O presente eixo tem como objetivo apresentar um estudo de caso relativo ao Oeste do Paraná, visando identificar o número de voos realizados, cancelados ou que sofreram algum atraso, adotando como recorte temporal o ano de 2024. No estudo, são apresentados os dados extraídos de documentos disponibilizados pela ANAC, relacionados aos aeroportos das cidades de Cascavel e Foz do Iguaçu, as principais cidades da referida região e as únicas que possuem voos regulares durante o desenvolvimento da presente pesquisa.

O transporte aéreo sempre foi uma questão polêmica quando se trata do desenvolvimento social e econômico regional. Isso porque a concentração do desenvolvimento do modal aéreo se deu, em grande medida, em Foz do Iguaçu, muito embalada por questões turísticas, por abrigar as Cataratas do Iguaçu, a Itaipu Binacional, além de fazer fronteira com Argentina e Paraguai. Por outro lado, em termos comparativos, apenas em 2020 a cidade de Cascavel, a maior da região, inaugurou um aeroporto com capacidade para atrair e receber companhias aéreas que operam com grandes jatos, pois usualmente operava apenas com aeronaves ATR 72 da Azul Linhas Aéreas e da Voepass (Paraná, 2020).

O aeroporto de Cascavel é administrado pela Autarquia Municipal de Mobilidade, Trânsito e Cidadania (Transitar), possui uma pista de 1.780 metros e um terminal de passageiros de 6.018 metros quadrados. O aeroporto foi, por dois anos consecutivos (2022 e 2023) vencedor do prêmio Aviação + Brasil, que ocorreu por iniciativa da Secretaria Nacional de Aviação Civil (SAC) e da Comissão Nacional de Autoridades Aeroportuárias (Conaero). O aeroporto é servido pelas empresas Azul Linhas Aéreas, Gol Linhas Aéreas Inteligentes, LATAM Airlines e Voepass (Transitar, 2024).

Já o aeroporto de Foz do Iguaçu, gerido desde 2022 pela CCR Aeroportos, é o segundo mais movimentado do Paraná e o quinto da região Sul. Em 2023, mais de 1,8 milhão de turistas passaram pelo terminal, valor que representou crescimento de 28% na comparação com o ano anterior. Em 2024 o aeroporto se encontrava em obras, objetivando triplicar a capacidade operacional do terminal, passando de 2 milhões de passageiros ano para 6 milhões. Outra alteração é a ampliação da pista de pouso e decolagem, que passará de 2.194 para 2.858 metros. O aeroporto é servido pelas empresas Azul Linhas Aéreas, Gol Linhas Aéreas Inteligentes, LATAM Airlines e Jetsmart (Brasil, 2024).

Tais especificações demonstram que os aeroportos da região refletem dinâmicas de crescimento econômico e turístico. Mas em outro contexto, tem-se espaço para analisar a eficiência de tais aeroportos e das empresas aéreas que neles atuam. Na Tabela 1, verificam-se os dados relativos a 2024 no aeroporto de Cascavel, no que tange aos voos realizados, cancelamentos e atrasos.

Tabela 1 - Voos realizados, cancelamentos e atrasos em Cascavel em 2024.

Aeroporto	Mês	Voos realizados	Cancelados (%)	Atrasos (%)
Cascavel	Janeiro	345	0.87	6.96
Cascavel	Fevereiro	344	2.33	6.1
Cascavel	Março	411	1.95	9.73
Cascavel	Abril	422	3.32	6.87
Cascavel	Maio	361	9.14	10.53
Cascavel	Junho	339	3.54	11.21
Cascavel	Julho	372	18.28	8.87
Cascavel	Agosto	436	9.17	10.09
Cascavel	Setembro	361	9.7	9.97
Cascavel	Outubro	387	11.11	8.01
Cascavel	Novembro	365	4.93	9.04
Cascavel	Dezembro	400	17.0	11.5

Fonte: Elaborado pelos autores por intermédio da análise de documentos disponibilizados pela ANAC (2024).

Torna-se possível verificar que Cascavel apresentou oscilações significativas nas taxas de cancelamento e atraso ao longo do ano. Meses como maio (9,14% de cancelamentos, 10,53% de atrasos) e dezembro (17% de cancelamentos, 11,5% de atrasos) indicam períodos críticos, sugerindo dificuldades operacionais, talvez relacionadas a fatores sazonais ou estruturais. O mês de julho também chama atenção com a maior taxa de cancelamentos (18,28%), o que pode indicar problemas pontuais na gestão ou impactos externos.

Na Tabela 2, é possível verificar os voos realizados, cancelamentos e atrasos no aeroporto de Foz do Iguaçu, relacionados a 2024.

Tabela 2 - Voos realizados, cancelamentos e atrasos em Foz do Iguaçu em 2024.

Aeroporto	Mês	Voos realizados	Cancelados (%)	Atrasos (%)
Foz do Iguaçu	Janeiro	1.346	1.19	7.8
Foz do Iguaçu	Fevereiro	1.182	0.93	5.58
Foz do Iguaçu	Março	1.163	1.81	7.39
Foz do Iguaçu	Abril	1.094	1.1	3.93
Foz do Iguaçu	Maio	1.105	1.18	5.79
Foz do Iguaçu	Junho	1.123	1.78	3.21
Foz do Iguaçu	Julho	1.334	1.05	8.25
Foz do Iguaçu	Agosto	1.278	1.88	6.18
Foz do Iguaçu	Setembro	1.213	2.47	6.18
Foz do Iguaçu	Outubro	1.212	1.82	8.17
Foz do Iguaçu	Novembro	1.134	1.41	8.99
Foz do Iguaçu	Dezembro	1.322	3.78	12.18

Fonte: Elaborado pelos autores por intermédio da análise de documentos disponibilizados pela ANAC (2024).

Diante dos dados, constata-se que Foz do Iguaçu apresenta eficiência superior a Cascavel, com baixas taxas de cancelamento (geralmente abaixo de 2%) e atraso (geralmente entre 3% e 8%) durante a maior parte do ano. Mesmo no pior mês, dezembro (3,78% de cancelamentos, 12,18% de atrasos), o desempenho de Foz do

Iguaçu supera o de Cascavel, evidenciando possível melhor planejamento e infraestrutura para demandas sazonais. A maior quantidade de voos mensais reforça a posição de Foz do Iguaçu como um aeroporto com maior capacidade operacional.

Por sua vez, a Tabela 3 separa os voos realizados dos atrasos em Cascavel, organizados na seguinte métrica: 30-60 minutos, 60-120 minutos, 120-240 minutos ou mais de 240 minutos.

Tabela 3 - Voos realizados e atrasos em Cascavel em 2024.

Aeroporto	**Mês**	**Voos realizados**	**30-60 min (%)**	**60-120 min (%)**	**120-240 min (%)**	**>240 min (%)**
Cascavel	Janeiro	345	5.22	1.16	0.58	0.0
Cascavel	Fevereiro	344	3.78	1.16	0.58	0.58
Cascavel	Março	411	3.65	4.14	1.22	0.73
Cascavel	Abril	422	4.27	0.95	1.66	0.0
Cascavel	Maio	361	4.71	3.32	2.22	0.28
Cascavel	Junho	339	4.13	2.95	3.54	0.59
Cascavel	Julho	372	5.65	1.88	0.81	0.54
Cascavel	Agosto	436	4.82	2.52	2.06	0.69
Cascavel	Setembro	361	5.82	2.77	1.11	0.28
Cascavel	Outubro	387	4.65	1.03	1.81	0.52
Cascavel	Novembro	365	3.56	3.56	1.92	0.0
Cascavel	Dezembro	400	6.5	3.25	1.25	0.5

Fonte: Elaborado pelos autores por intermédio da análise de documentos disponibilizados pela ANAC (2024).

Na Tabela 3, indica-se que Cascavel enfrenta dificuldades com atrasos de maior duração (120-240 minutos), especialmente nos meses de maio (2,22%) e junho (3,54%). Atrasos de curta duração (30-60 minutos) são frequentes ao longo do ano, sendo mais altos em dezembro (6,5%), refletindo a sazonalidade de alta demanda e possível sobrecarga operacional. Poucos atrasos ultrapassaram 240 minutos, mas a recorrência de atrasos prolongados em meses críticos evidencia a necessidade de melhorias operacionais. Por sua vez, a Tabela 4 objetiva identificar os dados relativos a Foz do Iguaçu.

Tabela 4 - Voos realizados e atrasos em Foz do Iguaçu em 2024.

Aeroporto	Mês	Voos realizados	30-60 min (%)	60-120 min (%)	120-240 min (%)	>240 min (%)
Foz do Iguaçu	Janeiro	1.346	5.42	1.71	0.59	0.07
Foz do Iguaçu	Fevereiro	1.182	3.38	1.35	0.59	0.25
Foz do Iguaçu	Março	1.163	3.53	2.84	0.69	0.34
Foz do Iguaçu	Abril	1.094	3.47	0.18	0.18	0.09
Foz do Iguaçu	Maio	1.105	4.07	1.27	0.27	0.18
Foz do Iguaçu	Junho	1.123	2.23	0.8	0.18	0.0
Foz do Iguaçu	Julho	1.334	5.02	2.17	0.67	0.37
Foz do Iguaçu	Agosto	1.278	4.3	1.33	0.47	0.08
Foz do Iguaçu	Setembro	1.213	4.78	0.58	0.66	0.16
Foz do Iguaçu	Outubro	1.212	5.69	2.23	0.25	0.0
Foz do Iguaçu	Novembro	1.134	5.64	2.38	0.62	0.35
Foz do Iguaçu	Dezembro	1.322	7.41	3.78	0.53	0.45

Fonte: Elaborado pelos autores por intermédio da análise de documentos disponibilizados pela ANAC (2024).

Observa-se aqui, que Foz do Iguaçu apresenta menores índices de atrasos prolongados (>120 minutos) em comparação com Cascavel, indicando maior eficiência em gestão de incidentes operacionais. No entanto, dezembro também foi um mês crítico, com atrasos de 30-60 minutos atingindo 7,41%, o maior do ano, e atrasos prolongados (>240 minutos) subindo para 0,45%. A maior concentração de atrasos está na faixa de 30-60 minutos, com maior estabilidade ao longo do ano, exceto em picos pontuais.

Assim, a Tabela 5 apresenta o total de voos realizados, cancelamentos e atrasos nas referidas cidades.

Tabela 5 - Total de voos realizados, cancelamentos e atrasos em 2024.

Aeroporto	Voos realizados	Cancelados (%)	Atrasos (%)
Cascavel	4.443	8.49	9.17
Foz do Iguaçu	14.306	1.76	6.53

Fonte: Elaborado pelos autores por intermédio da análise de documentos disponibilizados pela ANAC (2024).

Comparando os aeroportos, Foz do Iguaçu teve 3,2 vezes mais voos (14.306 vs. 4.443) que Cascavel, reforçando sua posição como um aeroporto de maior capacidade

e importância regional. Cascavel enfrenta uma taxa de cancelamentos quase 5 vezes maior que Foz do Iguaçu (8,49% vs. 1,76%). Cascavel também apresenta uma taxa de atrasos 40% superior (9,17% vs. 6,53%). Os dados sugerem que Foz do Iguaçu é mais eficiente, enquanto Cascavel provavelmente precisa de investimentos em infraestrutura e gestão.

Por fim, a Tabela 6 apresenta a probabilidade de cancelamentos e atrasos de voos, em 2024, em cada aeroporto.

Tabela 6 – Percentual de cancelamentos e atrasos de voos em 2024.

Probabilidades diárias de cancelamentos ou atrasos (%) em cada aeroporto e combinada

	Jan.	Fev.	Mar.	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Out.	Nov.	Dez.
Cascavel (%)	7.83	8.43	11.68	10.19	19.67	14.75	15.85	19.76	19.67	19.12	12.49	28.5
Foz do Iguaçu (%)	8.99	6.51	9.2	5.03	6.97	5.19	7.86	7.89	8.89	8.41	8.99	16.41
Combinada (%)	8.75	6.98	9.87	6.5	10.59	7.33	10.47	11.36	12.78	11.96	10.14	22.46

Fonte: Elaborado pelos autores por intermédio da análise de documentos disponibilizados pela ANAC (2024).

Desse modo, apresenta-se as probabilidades diárias de cancelamentos ou atrasos, calculadas mês a mês. Verifica-se que Cascavel tem probabilidades significativamente maiores de cancelamentos e atrasos ao longo do ano, com picos notáveis em dezembro (28,5%), refletindo desafios operacionais em períodos de alta demanda.

Foz do Iguaçu mantém maior eficiência, mas também registra um aumento em dezembro (16,41%), evidenciando sazonalidade, embora em proporção muito menor. A média combinada dos dois aeroportos reforça o impacto desproporcional de Cascavel nos atrasos totais, já que sua performance é mais irregular e crítica.

Portanto, a análise dos dados apresentados revela diferenças significativas na operação dos aeroportos de Cascavel e Foz do Iguaçu em 2024. Foz do Iguaçu destaca-se como o aeroporto mais eficiente, com maior volume de voos (14.306 contra 4.443 em Cascavel), menores taxas de cancelamentos (1,76% contra 8,49%) e atrasos (6,53% contra 9,17%). Por outro lado, Cascavel enfrenta desafios operacionais evidentes, como picos de cancelamentos e atrasos em meses críticos, especialmente maio, agosto e dezembro.

Os atrasos prolongados (>120 minutos) são mais frequentes em Cascavel, refletindo potenciais deficiências em infraestrutura, gestão de tráfego aéreo ou fatores externos, como condições climáticas ou alta demanda sazonal. Apesar de Foz do Iguaçu apresentar um desempenho melhor e mais estável, dezembro também representa um período crítico, com aumento nos índices de atrasos e cancelamentos, embora em menor escala comparado a Cascavel.

Esses resultados evidenciam a relação direta entre a eficiência operacional dos aeroportos e a experiência dos passageiros, com reflexos claros na confiabilidade das operações e no cumprimento das obrigações das empresas aéreas. Nessa seara, o eixo seguinte trata da relação entre as empresas aéreas e os consumidores.

5 – REFLEXOS NO DIREITO DO CONSUMIDOR

O presente eixo tem como objetivo explorar os reflexos na judicialização da relação entre as empresas aéreas e os passageiros. Adota-se como pano de fundo os dados apresentados no segundo eixo à luz do direito do consumidor e das resoluções da ANAC.

A partir da promulgação do CDC, passou a existir no Brasil a regulação sobre todo o fornecimento de serviços no mercado nacional, bem como das relações jurídicas daí resultantes, mesmo diante daqueles que foram prestados sem prévia solicitação ou autorização, conforme fundamenta o art. 39, inciso III e VI do referido código. Contudo, o legislador se preocupou com definições muito mais basilares, que se mostraram fundamentais, como na conceituação de quem é fornecedor e quem é consumidor.

Em seu art. 2, o CDC estabelece que o "consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final", e em seu parágrafo único identificou que se equipara a consumidor "a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo" (Brasil, 1990).

Já no art. 3º. está positivado que o fornecedor é toda pessoa, seja ela física ou jurídica, de natureza pública ou privada, nacional ou estrangeira, ou entes despersonalizados, que "desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços" (Brasil, 1990, p. 1).

Além de tais definições apresentadas pelo CDC, também se destaca o fato de que ele possui espírito aberto (conforme o art. 7º) e expansivo, em sentido subjetivo, sendo amplo o suficiente para incluir um grande número e todas as espécies de relações de consumo envolvendo serviços, como antes mencionado, além das relações contratuais (art. 20), pré-contratuais (arts. 30, 31, 34, 39, 40 e 84), pós-contratuais (arts. 9º, 10, 42 e 43) e extracontratuais (art. 14) (Marques, 2020).

Como base de toda a regulação consumerista, destaca-se o reconhecimento de que existe uma vulnerabilidade do consumidor, configurando-se ela como o requisito essencial para a formulação de um conceito de consumidor. Portanto, uma vez reconhecida a desigualdade existente entre consumidor e fornecedor, busca-se estabelecer uma igualdade real entre as partes nas relações de consumo por intermédio da tutela estatal (Cavalieri Filho, 2022; Alfarano, 2022).

Dessa maneira, é fundamental ressaltar que o transporte aéreo está sujeito às diretrizes estipuladas pela CRFB/88, pela legislação consumerista e também pelas resoluções da ANAC. Esse fato é particularmente evidente quando se trata do regime de responsabilidade, uma vez que a relação de consumo é claramente estabelecida nesse contexto (Alfarano, 2022, p. 3).

Frente aos casos de atrasos e cancelamentos de voos, que implica em desgaste na relação entre empresas e consumidores, o art. 20 da Resolução nº 400/2016 da ANAC dispõe que:

> Art. 20. O transportador deverá informar imediatamente ao passageiro pelos meios de comunicação disponíveis: I - que o voo irá atrasar em relação ao horário originalmente contratado, indicando a nova previsão do horário de partida; e II - sobre o cancelamento do voo ou interrupção do serviço. § 1º O transportador deverá manter o passageiro informado, no máximo, a cada 30 (trinta) minutos quanto à previsão do novo

> horário de partida do voo nos casos de atraso. § 2º A informação sobre o motivo do atraso, do cancelamento, da interrupção do serviço e da preterição deverá ser prestada por escrito pelo transportador, sempre que solicitada pelo passageiro (ANAC, 2016, p. 7).

O artigo 21, incisos I a V, determina que o transportador deve oferecer opções de reembolso ou execução do serviço por outra modalidade de transporte, à escolha do passageiro, em caso de atraso superior a quatro horas, cancelamento, interrupção do serviço, preterição ou perda de conexão por culpa do transportador, inclusive com troca de aeroportos (ANAC, 2016).

Contudo, o parágrafo único do referido artigo deixa expresso que as alternativas previstas no caput devem ser imediatamente oferecidas aos passageiros quando o transportador dispuser antecipadamente da informação de que o voo estará em atraso de quatro horas ou mais em relação ao horário contratado.

Além disso, o art. 26 destaca que a assistência material ao passageiro deve ser oferecida em caso de cancelamento do voo, bem como, em seu artigo 27, destaca que a assistência material consiste em satisfazer as necessidades do passageiro e deve ser ofertada de forma gratuita pela empresa aérea (ANAC, 2016).

Frente à objetivação da responsabilidade, pode-se observar duas principais características ligadas ao aspecto doutrinário e histórico. Primeiramente, destaca-se que as vítimas passaram a ser tuteladas com o reconhecimento da hipossuficiência no âmbito consumerista, contando com mecanismos que proporcionam reparação ao dano sofrido. Em outro plano, destaca-se que, no âmbito dos transportes, transportes, estes passaram a centralizar suas preocupações nos deveres de garantir segurança e proteção, agindo na prevenção de danos e acidentes, e melhorando a prestação de serviços (Furukawa, 2015).

É nesse aspecto que o CDC estabelece a necessidade de promoção de segurança ao consumidor, como um direito fundamental, além da garantia de prevenção e reparação de danos causados ao consumidor, conforme positivado no art. 6º, em seu inciso VI. Além disso, destacam-se no CDC os arts. 12 e 14, que visam garantir a obrigação do fornecedor de produtos e serviços de responder objetivamente por danos causados independente de culpa (Furukawa, 2015).

Frente a isto, a ANAC (2014) estabelece que em caso de cancelamento, o consumidor poderia também optar por: 1) receber o reembolso integral; 2) remarcar o voo, sem custo, para data e horário de sua conveniência; ou 3) embarcar no próximo voo da mesma empresa ou de outra empresa aérea, para o mesmo destino, sem custo, se houver disponibilidade de lugares.

Conforme dispõe a ANAC, no art. 28 da Resolução nº 400/2016:

> Art. 28. A reacomodação será gratuita, não se sobreporá aos contratos de transporte já firmados e terá precedência em relação à celebração de novos contratos de transporte, devendo ser feita, à escolha do passageiro, nos seguintes termos: I -em voo próprio ou de terceiro para o mesmo destino, na primeira oportunidade; ou II -em voo próprio do transportador a ser realizado em data e horário de conveniência do passageiro. Parágrafo único. Os PNAEs, nos termos da Resolução nº 280, de 2013, terão prioridade na reacomodação (ANAC, 2016, p. 8).

Pode-se argumentar no sentido de que o principal objetivo da Política Nacional de Relações de Consumo (PNRC) é satisfazer às exigências dos consumidores. No contexto em discussão, esse objetivo está vinculado a um direito fundamental dos cidadãos, conforme definido no art. 6º da CRFB/88 (Almeida, 2018).

Consequentemente, quando a Autoridade de Aviação Civil do Brasil (AACB) emite uma regulamentação que estipula as regulamentações para o transporte aéreo, ela está atendendo a uma das necessidades basilares dos consumidores e a um direito assegurado pela CRFB/88 que é a capacidade de se deslocar utilizando um meio de transporte. Esse direito é de suma importância, especialmente considerando as vastas dimensões territoriais do Brasil (Almeida, 2018).

Em tais termos, o Quadro 1 visa identificar os reflexos no direito do consumidor em atrasos e cancelamentos, considerando os dados do segundo eixo da pesquisa.

Quadro 1 - Reflexos no direito do consumidor em atrasos e cancelamentos em 2024.

Cenário	Casos possíveis	Direitos do consumidor
Cancelamento de voo	8,49% dos voos em Cascavel 1,76% dos voos em Foz do Iguaçu	- Informação imediata sobre o cancelamento (Art. 20 da Resolução ANAC 400/2016). - Reembolso integral do valor pago. - Reacomodação gratuita em outro voo na primeira oportunidade ou em data e horário de conveniência (Art. 21 e 28).
Atraso superior a 4 horas	9,17% em Cascavel 6,53% em Foz do Iguaçu	- Alternativa de reembolso ou reacomodação (Art. 21). - Assistência material (alimentos, transporte, hospedagem) enquanto aguarda (Art. 26 e 27). - Comunicação contínua sobre o status do voo a cada 30 minutos (Art. 20, §1º).
Atraso entre 30 minutos e 4 horas	Atrasos mais frequentes entre 30-60 minutos (Cascavel: até 6,5%; Foz do Iguaçu: até 7,41%).	- Informação sobre o atraso e previsão do horário atualizado de partida (Art. 20). - Comunicação contínua (Art. 20, §1º).
Preterição de embarque	Não especificado nos dados, mas aplicável quando ocorre	- Reembolso integral ou reacomodação gratuita (Art. 21). - Assistência material (Art. 26 e 27).

Fonte: Elaborado pelos autores por intermédio da análise de documentos disponibilizados pela ANAC (2024).

Os cancelamentos de voos, significativamente mais frequentes em Cascavel (8,49%) do que em Foz do Iguaçu (1,76%), geram obrigações como reembolso, reacomodação e informação imediata aos passageiros. Além disso, os atrasos

superiores a 4 horas (9,17% em Cascavel e 6,53% em Foz do Iguaçu) ampliam a necessidade de assistência material, como alimentação, transporte e hospedagem, impactando diretamente na experiência do consumidor e gerando potenciais litígios.

Os atrasos mais curtos (30 minutos a 4 horas), embora menos críticos, são recorrentes em ambos os aeroportos e requerem comunicação contínua e clara sobre o status dos voos, conforme determina a regulamentação. Isso reforça a importância de um bom sistema de informação para mitigar os danos percebidos pelos consumidores.

Por outro lado, os dados apresentados em 2024 pela Associação Brasileira das Empresas Aéreas (ABEAR) indicam que, desde 2020, o número de processos contra companhias aéreas aumentou, em média, 60% ao ano. Além de que, em 2024, as ações contra companhias aéreas no Brasil representavam 98,5% de todas as ações contra companhias aéreas no mundo (ABEAR, 2024).

Também de acordo com a ABEAR, no Brasil, a cada 100 voos são ajuizadas 8 novas ações judiciais. Esse número é 800 vezes maior que a judicialização verificada nos Estados Unidos da América (EUA), país que tem um tráfego aéreo superior ao brasileiro. Isso resulta na questão de que as empresas aéreas gastam no Brasil, anualmente, cerca de 1 bilhão de reais com custos judiciais (Rodrigues, 2024; ABEAR, 2022).

Tais números estabelecem um cenário em que o volume de processos contra companhias aéreas no país seja incompatível com o tamanho do mercado nacional. Isso porque o setor aéreo brasileiro é o sétimo maior no mundo, enquanto os EUA ocupam a primeira posição. Também em termos comparativos, em ótica diversa do acima descrito, o índice de judicialização no setor aéreo nos EUA é de uma nova ação para cada 1.254,561 passageiros, enquanto no Brasil a proporção é de uma nova ação para cada 227 passageiros transportados (Ingizza; Carvalho, 2024).

Considerando o indicador de que a cada 100 voos, 8 novas ações judiciais são ajuizadas, o Quadro 2 busca realizar uma dedução da possível incidência de litígios consumeristas de tal natureza em Cascavel e Foz do Iguaçu, relativos ao ano de 2024.

Quadro 2 - Dedução da incidência de litígio em Cascavel e Foz do Iguaçu em 2024.

Aeroporto	**Voos realizados**	**Dedução de litígio (ações judiciais)**
Cascavel	4.443	355 ações judiciais
Foz do Iguaçu	14.306	1.145 ações judiciais

Fonte: Elaborado pelos autores por intermédio da análise de documentos disponibilizados pela ANAC (2024) e ABEAR (2022).

Para determinar o número de ações judiciais que seriam ajuizadas em Cascavel e Foz do Iguaçu, foram utilizados os dados da Tabela 5 sobre o total de voos realizados em 2024. No aeroporto de Cascavel, foram registrados 4.443 voos realizados, enquanto o aeroporto de Foz do Iguaçu contabilizou 14.306 voos realizados.

Com base na afirmação da ABEAR, Cascavel terminaria 2024 com 355 ações judiciais, enquanto Foz do Iguaçu com 1.145. Esses números reforçam a relevância dos atrasos e cancelamentos no impacto sobre o aumento da judicialização no setor aéreo.

Argumentando a respeito da alta incidência de judicialização em face de empresas aéreas, alguns estudos foram realizados sobre a tomada de decisão sobre o ajuizamento de uma ação, conectando questões jurídicas e das ciências econômicas,

indicando que um dos maiores motivos são os incentivos econômicos ao litígio, especialmente pelo baixo custo para litigar, provocado pelo subsídio estatal para a gratuidade da máquina judiciária (Carlotti *et al.*, 2019; Silveira, 2020, p. 42).

Quando o autor é beneficiado com a gratuidade da justiça, não há riscos para litigar. A não incidência de custos econômicos para as partes relacionadas à tramitação da demanda é um elemento significativo que estimula o litígio e diminui o interesse pelo acordo, seja antes da demanda iniciar ou no curso do processo (Carlotti *et al.*, 2019; Silveira, 2020, p. 42).

Nesse mesmo sentido, em pesquisa focada no litígio cível, verifica-se a existência de racionalidade na tomada de decisão para litigar, elencando-se 4 motivos para o litígio: 1) a ausência de custos e riscos para litigar; 2) a busca do autor pelo ganho financeiro; 3) a utilização do judiciário como instrumento para postergar uma responsabilidade; e 4) a percepção da parte de ter sido prejudicada moral, física ou financeiramente pela outra parte (Santos Filho *et al.*, 2011).

Deixa-se margem para destacar que, embora o Brasil seja o país que mais processa empresas aéreas no mundo, e que dentre os motivos estão atrasos e cancelamentos, também é possível constatar que as companhias aéreas que ocupam a maior parte do mercado brasileiro estão entre as mais pontuais do mundo: Latam Airlines e Azul Linhas Aéreas. Essas empresas são, respectivamente, a 4ª e 6ª empresas mais pontuais (Marcus, 2025).

Ou seja, pode-se concluir que parte da responsabilidade pela alta incidência de litígios no setor decorre, em parte, de incentivos econômicos ao ajuizamento de ações, como a gratuidade da justiça, a qual reduz os riscos de litigar e desestimula acordos extrajudiciais. Ainda que o Brasil seja o país que mais processa empresas aéreas, as companhias que dominam o mercado brasileiro estão entre as mais pontuais globalmente, o que é um paradoxo entre desempenho operacional e judicialização no setor.

Assim, o presente eixo da pesquisa, ao analisar os reflexos no direito do consumidor relacionados ao setor aéreo, com foco nos atrasos e cancelamentos de voos nos aeroportos do Oeste do Paraná, foi capaz de identificar que os passageiros enfrentam diferentes desafios em Cascavel e Foz do Iguaçu, porque aquele aeroporto apresenta maiores índices de atrasos e cancelamentos.

Esses fatores aumentam a probabilidade de litígios relacionados ao descumprimento de normas previstas pela ANAC e pelo CDC. Aponta-se para a necessidade de maior eficiência operacional e cumprimento das obrigações contratuais pelas empresas aéreas, a fim de mitigar os impactos negativos sobre os consumidores e diminuir o índice de judicialização.

A judicialização intensa, levou o Supremo Tribunal Federal, no dia 10 de março de 2026, a suspender, em todo o território nacional, os processos judiciais que discutem indenizações decorrentes de atrasos, cancelamentos ou alterações de voos causados por hipóteses de força maior. A medida foi adotada no contexto do reconhecimento da repercussão geral do tema, com o objetivo de uniformizar a interpretação jurídica sobre a responsabilidade das companhias aéreas, especialmente quanto à aplicação do CDC e normas ANAC, evitando decisões divergentes.

CONCLUSÃO

Diante da discussão apresentada, algumas considerações podem ser realizadas a título de conclusão da pesquisa.

Conclui-se, inicialmente, que os passageiros do transporte aéreo enfrentam desafios consumeristas distintos nos aeroportos de Cascavel e Foz do Iguaçu, sobretudo em razão da maior incidência de atrasos e cancelamentos em Cascavel. Esse cenário repercute diretamente na efetivação dos direitos assegurados pela CRFB/88, pelo CDC e pelas resoluções da ANAC.

Os dados coletados evidenciaram que o aeroporto de Cascavel operou 4.443 voos em 2024, enquanto o aeroporto de Foz do Iguaçu realizou 14.306 voos, consolidando-se como o principal terminal da região em termos de volume de operações. As taxas de cancelamento e atraso representam diferenças significativas entre os dois aeroportos. Em Cascavel, a taxa de cancelamentos foi de 8,49%, contra 1,76% em Foz do Iguaçu.

Já os atrasos representaram 9,17% dos voos em Cascavel, valor superior aos 6,53% registrados em Foz do Iguaçu. Esses números indicam desafios operacionais mais críticos em Cascavel, especialmente em períodos de alta demanda, como dezembro, quando os cancelamentos atingiram 17% e os atrasos chegaram a 11,5%.

A análise dos atrasos revelou que Cascavel apresenta maior frequência de atrasos prolongados (120-240 minutos), especialmente em meses como maio (2,22%) e junho (3,54%), além de atrasos de curta duração (30-60 minutos), que atingiram picos de 6,5% em dezembro. Em contrapartida, Foz do Iguaçu demonstrou maior eficiência, com atrasos prolongados abaixo de 1% na maioria dos meses e cancelamentos geralmente inferiores a 2%, exceto em dezembro (3,78%).

Por sua vez, o enquadramento jurídico do passageiro como consumidor e das companhias aéreas como fornecedoras, reforçado pelo CDC, assegura direitos fundamentais, como o fornecimento de assistência material, reembolso, reacomodação e informações claras em casos de atrasos e cancelamentos. No entanto, a persistência de falhas na prestação do serviço aéreo resulta em impactos significativos para os consumidores, levando à elevada judicialização no setor, com destaque para o Brasil, que concentra 98,5% das ações globais contra companhias aéreas.

A análise confirma que o cumprimento pleno das normas da ANAC e do CDC ainda é um desafio, especialmente em aeroportos como o de Cascavel. A menor eficiência operacional observada eleva o risco de insatisfação do consumidor e, consequentemente, de judicialização, conforme demonstrado pela estimativa de litígios, que é proporcionalmente maior em Cascavel do que em Foz do Iguaçu.

Portanto, constatou-se a necessidade de melhorias nas operações aeroportuárias e na gestão das companhias aéreas para reduzir as assimetrias nas relações de consumo. Reforça-se, ainda, a importância de maior compromisso na aplicação das regulamentações existentes, visando à redução dos litígios e à construção de um sistema de transporte aéreo mais eficiente, justo e alinhado às expectativas dos consumidores.

Por fim, constatou-se que a eficiência operacional desempenha papel fundamental para a competitividade regional. A implementação de políticas públicas e ações coordenadas entre gestores aeroportuários, companhias aéreas e órgãos reguladores é essencial para garantir um transporte aéreo mais eficiente e alinhado às expectativas dos consumidores no Oeste do Paraná.

REFERÊNCIAS

AGÊNCIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL (ANAC). **Atraso e Cancelamento de Voo e Preterição de Embarque**. Brasília, 2014.

AGÊNCIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL (ANAC). **Movimentação de passageiros nos aeroportos brasileiros continua a crescer no primeiro semestre de 2024**. Brasília, 2024a.

AGÊNCIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL (ANAC). **Percentuais de atrasos e cancelamentos**. Brasília, 2024b.

AGÊNCIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL (ANAC). **Resolução nº 400 de 13 de Dezembro de 2016**. Brasília, 2016.

ALFARANO, Rafaella Souza. Responsabilidade Civil das Companhias Aéreas em decorrência ao cancelamento de voo perante o âmbito indenizatório. **RUNA - Repositório Universitário da NIM**A, [S. l.], p. 1-13, 2022.

ALMEIDA, Fabrício Bolzan. **Direito do Consumidor Esquematizado**. São Paulo: Saraiva, 2018.

ALVES, Lucir Reinaldo; LIMA, Jandir Ferrera de; RIPPEL Ricardo; PIACENTI Carlos Alberto. O continuum, a localização do emprego e a configuração espacial do oeste do Paraná. **Revista HEERA**, v. 2, n. 2, 2007

ANTONELLI, Diego. Pioneirismo fez a aviação decolar no Paraná. **Gazeta do Povo:** Curitiba, 2013.

ANTONIOLLI, Juliano. Toledo 67 Anos (1952-2019): A aviação comercial promoveu o desenvolvimento desde a colonização. **O Paraná:** Curitiba, 2019.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DAS EMPRESAS AÉREAS (ABEAR). **ABEAR e Associação dos Magistrados Brasileiros firmam convênio para analisar a judicialização no setor aéreo**. São Paulo, 2022.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DAS EMPRESAS AÉREAS (ABEAR). **Desde 2020, o número de processos contra companhias aéreas aumentou, em média, 60% ao ano**. São Paulo, 2024.

AUTARQUIA MUNICIPAL DE MOBILIDADE, TRÂNSITO E CIDADANIA (TRANSITAR - CASCAVEL). **História do aeroporto**. Cascavel, 2024.

BARBOSA, Mariana. Gol encolhe e empata com a Azul em participação no mercado doméstico Latam lidera e alcança sua maior participação em 11 anos. **O Globo**, 2024.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Brasília, DF: Presidência da República, 1988.

BRASIL. Portos e aeroportos. **O Aeroporto de Foz do Iguaçu triplicará a capacidade operacional**. 2024.

BRASIL. Presidência da República. **Lei nº 8.078**, de 11 de setembro de 1990. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, 1990.

CAVALIERI FILHO, Sergio. **Programa de Direito do Consumidor**. 6. ed. Rio de Janeiro: Atlas, 2022.

CARLOTTI, Danilo; SALAMA, Bruno; YEUNG, Luciana. Relatório 1: As Decisões da Justiça Trabalhista São Imprevisíveis?. In: FVGSP. O Judiciário destrinchado pelo 'Big Data'. São Paulo, 2019. Disponível https://direitosp.fgv.br/sites/direitosp.fgv.br/files/arquivos/relatorio_1__final_limpo.pdf. Acesso em: 12 jul. 2024.

COLLA, Crislaine. As transformações demográficas no Paraná e nos municípios polo da mesorregião oeste paranaense. **Informe GEPEC**, [S. l.], v. 28, n. 1, p. 325–349, 2024.

FAY, Claudia Musa; FONTES, Rejane de Souza. O papel do Aeroclube do Brasil na construção de uma política nacional de aviação brasileira (1911-1972). **História (São Paulo)**, v. 36, p. e5, 2017.

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

ILHA, Paulo Cesar; LEISMANN, Edison Luiz; RIPPEL, Ricardo. A contribuição socioeconômica das cooperativas agroindustriais do Oeste do Paraná. **Informe GEPEC**, [S. l.], v. 15, n. 1, p. 164–179, 2011.

INGIZZA, Carolina; CARVALHO, Miriella. Por que o número de processos contra companhias aéreas é tão alto no Brasil. **Jota:** São Paulo, 2024.

INSTITUTO DE PESQUISA ECONÔMICA APLICADA (IPEA). **Panorama e perspectivas para o transporte aéreo no Brasil e no mundo**. Brasília, 2010.

MARCUS, Lilit. Companhias aéreas brasileiras estão entre as mais pontuais do mundo. **CNN Brasil:** São Paulo, 2025.

MARQUES, Cláudia Lima. **Direito do Consumidor - 30 anos de CDC**. Rio de Janeiro: Forense, 2020.

MORETTO, Antonio Carlos; RODRIGUES, Rossana Lott; SESSO FILHO, Umberto Antonio. Estrutura produtiva e regiões polarizadas paranaenses: o que mudou em uma década?. **Informe GEPEC**, [S. l.], v. 18, n. 2, p. 103–119, 2015.

PARANÁ. Agência Estadual de Notícias. **Novo aeroporto fortalece Cascavel como polo multimodal do Oeste**. Editoria: Infraestrutura e Logística, 2020.

PARANÁ. Agência Estadual de Notícias. **Lançado em 2019, Voe Paraná conecta cidades, gera negócios e triplica operação aérea no Estado**. Curitiba, 2022.

PARANÁ. Secretaria do Turismo. **Malha aérea no Paraná recebeu investimentos e novos voos internacionais diretos em 2024**. Curitiba, 2024.

PIFFER, Moacir. A Formação Da Base Econômica No Paraná: Um Texto Crítico. **Informe GEPEC**, [S. l.], v. 28, n. 1, p. 312–324, 2024.

RIBEIRO, Gustavo. Como o café e a Segunda Guerra Mundial fizeram o Paraná voar nos anos 1950. **Gazeta do Povo:** Curitiba, 2019.

RODRIGUES, Alex. **ABEAR critica excesso de judicialização contra o setor aéreo:** Empresas aéreas gastam, anualmente, R$ 1 bi com custos judiciais. Agência Brasil: Brasília, 2024.

SANTOS FILHO, Hermílio P. dos; TIMM, Luciano B. (coord.). **Demandas Judiciais e Morosidade da Justiça Civil**. Porto Alegre, 2011.

SILVEIRA, Ricardo Freitas. **Análise preditiva sobre o consumidor litigante**: A inteligência artificial pode prever o litígio entre o passageiro e a companhia aérea? 2020. 107 f. Dissertação (Mestrado em Direito, Justiça e Desenvolvimento.) – Instituto Brasileiro de Ensino, Desenvolvimento e Pesquisa, Brasília, 2021.

Recebido em 01/04/2025.
Aceito em 30/06/2026.