



Centro Universitário de Brasília - UniCEUB  
Faculdade de Ciências Jurídicas e Sociais - FAJS  
Curso de Bacharelado em Direito

**ANA PAULA DE MENESES ROZA**

**O DIREITO DE ARREPENDIMENTO NAS COMPRAS DE PASSAGENS AÉREAS  
NO COMÉRCIO ELETRÔNICO, SEGUNDO O CÓDIGO DE DEFESA DO  
CONSUMIDOR**

**BRASÍLIA  
2021**

**ANA PAULA DE MENESES ROZA**

**O DIREITO DE ARREPENDIMENTO NAS COMPRAS DE PASSAGENS AÉREAS  
NO COMÉRCIO ELETRÔNICO, SEGUNDO O CÓDIGO DE DEFESA DO  
CONSUMIDOR**

Monografia apresentada como requisito parcial para obtenção do título de Bacharel em Direito pela Faculdade de Ciências Jurídicas e Sociais - FAJS do Centro Universitário de Brasília (UniCEUB).

Orientador: Professor Ricardo Victor Ferreira Bastos

**BRASÍLIA  
2021**

**ANA PAULA DE MENESES ROZA**

**O DIREITO DE ARREPENDIMENTO NAS COMPRAS DE PASSAGENS AÉREAS  
NO COMÉRCIO ELETRÔNICO, SEGUNDO O CÓDIGO DE DEFESA DO  
CONSUMIDOR**

Monografia apresentada como requisito parcial para obtenção do título de Bacharel em Direito pela Faculdade de Ciências Jurídicas e Sociais - FAJS do Centro Universitário de Brasília (UniCEUB).

Orientador: Professor Ricardo Victor Ferreira Bastos

**Brasília, 05/05/2021.**

**BANCA AVALIADORA**

---

**Professor Ricardo Victor Ferreira Bastos**

---

**Professor Luis Eduardo Oliveira Alejarra**

Dedico o presente trabalho a minha mãe, Maria.

## **AGRADECIMENTOS**

Agradeço a minha família, em especial, a minha mãe, pelo incentivo e dedicação.

Ao meu orientador, pela paciência e prestatividade.

Aos colegas de curso, por me acompanharem nessa jornada de aprendizado do Direito.

**“Cometer injustiças é pior do  
que sofrê-las.”**

**Platão**

## RESUMO

O presente trabalho tem como finalidade analisar a aplicabilidade do direito de arrependimento nas compras de passagens aéreas no comércio eletrônico, segundo o CDC. Para tanto, como metodologia, utilizou-se a pesquisa dogmática instrumental por meio da pesquisa bibliográfica e documental, de forma aplicada, e investigou-se a doutrina e a jurisprudência. Analisou-se a origem do direito do consumidor no Brasil e do Código de Defesa do Consumidor; as formas de aquisição e de contrato de passagem aérea; o direito de arrependimento e sua aplicação, e por fim, realizou-se a análise de legislações e da jurisprudência do TJDFT. Assim, conclui-se que ainda que alguns julgados tragam o entendimento de que o direito de arrependimento é aplicável no caso de compras de passagens aéreas no comércio eletrônico, não há unanimidade no judiciário brasileiro, de modo que o consumidor está sujeito à insegurança jurídica.

**Palavras-chave:** Direito do consumidor. Passagens aéreas. Direito de arrependimento. Jurisprudência.

## ABSTRACT

The present work aims to analyze the applicability of the right of regret in the purchase of airline tickets in electronic commerce, according to the CDC. Therefore, as a methodology, instrumental dogmatic research was used through bibliographic and documentary research, in an applied way, and doctrine and jurisprudence were investigated. The origin of consumer rights in Brazil and the Consumer Protection Code were analyzed; the forms of purchase and airfare contract; the right of repentance and its application, and finally, an analysis of the laws and jurisprudence of the TJDFT was carried out. Thus, it is concluded that although some judgments bring the understanding that the right of regret is applicable in the case of purchase of airline tickets in electronic commerce, there is no unanimity in the Brazilian judiciary, so that the consumer is subject to legal uncertainty.

**Keywords:** Consumer law. Airline tickets. Right of repentance. Jurisprudence.



## **LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS**

**AC – Acórdão**

**ADCT - Ato das disposições constitucionais transitórias**

**ANAC - Agência Nacional de Aviação Civil**

**ART. – Artigo**

**CDC - Código de defesa do consumidor**

**CF - Constituição Federal**

**DF - Distrito Federal**

**STJ – Superior Tribunal de Justiça**

**TJDFT - Tribunal de Justiça do Distrito Federal**

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO .....</b>	<b>10</b>
<b>2 O DIREITO DO CONSUMIDOR NO BRASIL.....</b>	<b>12</b>
<b>2.1 A origem do Direito do Consumidor no Brasil.....</b>	<b>12</b>
<b>2.2 O Código de Defesa do Consumidor .....</b>	<b>13</b>
<b>2.3 Formas de proteção do consumidor.....</b>	<b>15</b>
<b>2.4 Conceitos trazidos pelo CDC .....</b>	<b>18</b>
<b>3 O CONTRATO DE PASSAGEM AÉREA NO COMÉRCIO ELETRÔNICO .....</b>	<b>20</b>
<b>3.1 Formas de aquisição de passagem aérea no Brasil.....</b>	<b>20</b>
<b>3.2 O contrato de passagem aérea no comércio eletrônico .....</b>	<b>21</b>
<b>3.3 O direito ao reembolso integral e a remarcação de passagem aérea .....</b>	<b>26</b>
<b>4 O DIREITO DE ARREPENDIMENTO .....</b>	<b>29</b>
<b>4.1 O direito de arrependimento no Código de Defesa do Consumidor.....</b>	<b>29</b>
<b>4.2 Aplicação do direito de arrependimento: interpretações doutrinárias .....</b>	<b>31</b>
<b>5 ANÁLISES .....</b>	<b>38</b>
<b>5.1 Análise das legislações correlatas .....</b>	<b>38</b>
<b>5.1.1 Projeto de Lei 281/2012.....</b>	<b>38</b>
<b>5.1.2 Decreto nº 7.962/2013 .....</b>	<b>39</b>
<b>5.1.3 Resolução nº 400/2016 ANAC.....</b>	<b>41</b>
<b>5.2 Análise jurisprudencial.....</b>	<b>43</b>
<b>6 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>47</b>
<b>REFERÊNCIAS .....</b>	<b>49</b>
<b>APÊNDICE A - ACÓRDÃOS TJDFT .....</b>	<b>54</b>

## 1 INTRODUÇÃO

O avanço da tecnologia e a implementação de novos meios de comunicação resultaram em um novo ambiente para o comércio, o comércio eletrônico. Esse avanço facilitou o acesso dos consumidores a produtos e serviços na internet, uma vez que se tornou possível adquiri-los sem necessidade de deslocamento, reduzindo os custos dos fornecedores.

A implementação do comércio eletrônico trouxe benefícios tanto para consumidores quanto para fornecedores. Se por um lado foi possível ter acesso a uma grande diversidade de produtos e serviços, por outro foi possível alcançar cada vez mais um maior número de pessoas interessadas na compra desses produtos e desses serviços.

Miragem (2016, p. 364) destaca que a internet rompe com fronteiras e reformula o modo e os instrumentos de contratação, sendo um novo meio de comunicação e conexão, e acrescenta que isso torna possível a busca de qualquer tipo de informação sem necessidade de presença física.

Contudo, considerando que o consumidor é a parte hipossuficiente na relação de consumo, segundo o art. 6º, VIII, do Código de Defesa do Consumidor (CDC) (BRASIL, 1990), no comércio eletrônico o consumidor pode ficar à mercê de práticas abusivas e do descumprimento de deveres por parte dos fornecedores de produtos e serviços.

De acordo com o artigo 49 do CDC (BRASIL, 1990) o consumidor tem o direito de desistir do contrato, no prazo de sete dias a contar de sua assinatura ou do recebimento do produto ou serviço, sempre que a contratação de fornecimento de produtos e serviços ocorrer fora do estabelecimento comercial, especialmente por telefone ou em domicílio.

Por interpretação extensiva ao CDC, e segundo o Decreto 7962/2013 (BRASIL, 2013), que dispõe sobre as contratações no comércio eletrônico, aplica-se o direito de arrependimento ao comércio eletrônico.

No entanto, o artigo 11 da Resolução 400 da Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC) (BRASIL, 2016) dispõe que o usuário poderá desistir da passagem aérea adquirida, sem qualquer ônus, desde que o faça no prazo de até 24 horas, a contar do recebimento do seu comprovante.

Contudo, há divergências quanto a aplicação do direito de arrependimento no comércio eletrônico, tanto na doutrina, como na jurisprudência.

Há julgados que entendem que não se aplica aos contratos de transporte aéreo de passageiros formalizados por meio da internet, o direito de arrependimento previsto no art. 49 do CDC (BRASIL, 1990).

Por outro lado, há julgados que entendem que o direito de arrependimento se aplica aos contratos de transporte aéreo de passageiros formalizados por meio da internet.

Diante o exposto, a relevância da atual pesquisa reside na proteção do consumidor na contratação no comércio eletrônico, tendo em vista que as divergências tanto na doutrina quanto na jurisprudência, acerca da aplicação ou não do direito de arrependimento nas compras de passagens aéreas no comércio eletrônico, podem gerar insegurança jurídica e instabilidade no ordenamento jurídico.

Assim, o presente estudo utilizará como metodologia a pesquisa dogmática instrumental, por meio da pesquisa bibliográfica e documental, de forma aplicada, e investigará a doutrina e a jurisprudência, tratando do direito de arrependimento nas compras de passagens aéreas no comércio eletrônico, segundo o CDC.

Para isso, o trabalho será dividido em quatro grandes partes: a primeira, acerca do direito do consumidor (2), que trata da origem do direito do consumidor no Brasil (2.1) do Código de Defesa do Consumidor (2.2), sobre as formas de proteção do consumidor (2.3) e sobre os conceitos trazidos pelo CDC (2.4).

Na segunda parte será abordado o contrato de passagem aérea (3), no comércio eletrônico (3.2), bem como as formas de aquisição de passagem aérea no Brasil (3.1), e o direito ao reembolso integral e a remarcação de passagem aérea (3.3).

A terceira parte tratará do direito de arrependimento (4), no Código de Defesa do Consumidor (4.1) e sua aplicação conforme interpretações doutrinárias (4.2).

Após, será feita a análise (5) das legislações relacionadas ao tema da pesquisa (5.1). Será feita a análise do Projeto de Lei 281/2012 (5.1.1), do Decreto nº 7962/2013 (5.1.2), da Resolução nº 400/2016 ANAC (5.1.3), e a análise jurisprudencial, com base nos Acórdãos do TJDF (5.2).

Por fim, serão realizadas as considerações finais (6) sobre o estudo, bem como reflexões e sugestões sobre o tema, seguidos das referências e do Apêndice A.

## **2 O DIREITO DO CONSUMIDOR NO BRASIL**

Neste capítulo trataremos da origem do Direito do Consumidor no Brasil, e do Código de Defesa do Consumidor, além das formas de proteção do consumidor e de conceitos importantes trazidos pelo CDC.

### **2.1 A origem do Direito do Consumidor no Brasil**

Na Constituição Federal de 1988 a defesa do consumidor aparece no Capítulo 1 (Dos direitos e deveres individuais e coletivos) no Título II, que cuida dos Direitos e Garantias Fundamentais. O inciso XXXII do artigo 5º assim dispõe: “O Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do consumidor”. (BRASIL, 1988)

Para Marques (apud BENJAMIN et al., 2014, p. 36) a partir de 1988 a defesa do consumidor é um direito e garantia individual. É um direito fundamental (direito humano de última geração ou dimensão positivado na Constituição).

Marques define o direito do consumidor com um ramo novo do direito, disciplina transversal entre o direito privado e o direito público, que visa proteger um sujeito de direitos, o consumidor, em todas as suas relações jurídicas frente ao fornecedor, um profissional, empresário ou comerciante. (apud BENJAMIN et al., 2014, p. 33)

Bruno Miragem (2016, p. 364) afirma que a proteção do consumidor traduz um dever do Estado, já que a garantia dos direitos fundamentais exige que o Estado abandone a posição de adversário e tenha a posição de garantidor desses direitos.

A defesa do consumidor também aparece como princípio da ordem econômica, conforme o artigo 170, inciso V da CF: Art. 170. A ordem econômica, fundada na valorização do trabalho humano e na livre iniciativa, tem por fim assegurar a todos existência digna, conforme os ditames da justiça social, observados os seguintes princípios: V - defesa do consumidor. (BRASIL,1988)

Logo, a base do direito do consumidor é constitucional, pois é assegurado como direito fundamental no artigo 5º e, também, principiológica, consagrando o princípio da ordem econômica do artigo 170, ambos da CF. (BRASIL,1988)

O artigo 48 do ADCT (BRASIL,1988) estabeleceu que deveria ser editado o Código de Defesa do Consumidor no prazo de 120 dias da promulgação da CF. Entretanto o CDC somente foi publicado em setembro de 1990, transcorridos quase 2 anos do prazo estabelecido.

De acordo com Marques, o direito do consumidor seria assim, o conjunto de normas e princípios especiais que visam cumprir com este triplo mandamento constitucional:

- 1) de promover a defesa dos consumidores (art. 5º, XXXII, da CF de 1988) “O Estado promoverá na forma da lei, a defesa do consumidor);
- 2) de observar e assegurar como princípio geral da atividade econômica, como princípio imperativo da ordem econômica constitucional, a necessária “defesa” do sujeito de direitos “consumidor” ( art 170 da CF de 1988) “A ordem econômica, fundada na valorização do trabalho humano e na livre iniciativa, tem por fim assegurar a todos existência digna, conforme os ditames da justiça social, observados os seguintes princípios [...] V- defesa do consumidor;
- 3) de sistematizar e ordenar essa tutela especial infraconstitucionalmente através de um código, que reúna e organize as normas tutelares , direito privado e público, com base na ideia de proteção do sujeito de direitos ( e não relação de consumo ou de mercado de consumo), um código de defesa do consumidor ( art. 48 do ato das disposições constitucionais transitórias da CF de 1988: “O Congresso Nacional, dentro de cento e vinte dias da promulgação da Constituição, elaborará o código de defesa do consumidor” (apud BENJAMIN et al., 2014, p. 35).

Portanto, O Código de Defesa do Consumidor, a Lei 8078 (BRASIL, 1990), é a norma de defesa dos direitos dos consumidores, a qual veremos a seguir.

## 2.2 O Código de Defesa do Consumidor

Segundo Fernandes (2016) o Código de Defesa do Consumidor deve ser entendido como uma lei de ordem pública, que estabelece direitos e obrigações entre consumidores e fornecedores. Para ele o CDC tem como objetivo principal garantir um equilíbrio nas relações de consumo e a proteção do consumidor através da proibição ou da limitação das práticas abusivas do mercado.

A propósito dessa questão, Nunes (2013, p. 682) estabelece que a Lei n. 8.078 é norma de ordem pública e de interesse social, geral e principiológica, o que significa dizer que é prevalente sobre todas as demais normas especiais anteriores que com ela colidirem.

Tartuce (2018, p. 27) destaca que a respeito do caráter de norma principiológica, opinam Nelson Nery Jr. e Rosa Maria de Andrade Nery, expondo pela prevalência contínua do Código Consumerista sobre as demais normas, eis que “as leis especiais setorializadas (v.g., seguros, bancos, calçados, transportes, serviços, automóveis, alimentos etc.) devem disciplinar suas respectivas matérias em consonância e em obediência aos princípios fundamentais do CDC”.

No Brasil, antes da edição do Código de Defesa do Consumidor, as relações entre fornecedores e consumidores eram regidas pelo Código Civil (CC) de 1916 (BRASIL, 2002),

tratadas como relações contratuais comuns. Somente com o advento da Constituição Federal de 1988 (BRASIL, 1988), passou-se a ter uma preocupação em diferenciar os contratos de consumo das contratações em geral.

Contudo, as normas de direito material, como do Código Civil, e de direito processual, Código Processual Civil, podem ser residualmente utilizadas nas relações de consumo, onde o CDC não alcançar.

Pode-se dizer que o Código de Defesa do Consumidor tem eficácia supralegal, ou seja, está em um ponto hierárquico intermediário entre a Constituição Federal de 1988 e as leis ordinárias.

Entendemos que o Código de Defesa do Consumidor é mais do que um conjunto de normas inovadoras, pois este trata de um conjunto de diretrizes que devem ser seguidas para que os consumidores sejam efetivamente protegidos e defendidos.

O Direito do Consumidor é nesse sentido, um conjunto de regras e princípios criados com o principal intuito de proteger o consumidor frente à relação contratual desigual com o fornecedor.

Segundo o art. 1º do CDC: “O presente código estabelece normas de proteção e defesa do consumidor, de ordem pública e interesse social, nos termos dos arts. 5º, inciso XXXII, 170, inciso V, da Constituição Federal e art. 48 de suas Disposições Transitórias”. (BRASIL, 1990).

Para entender melhor esse novo microssistema introduzido no ordenamento jurídico brasileiro, Marques (2019, p. 45) aponta que é necessário primeiramente perceber que este foi criado e idealizado a partir de princípios próprios, apresentados na primeira parte do Código, que norteiam toda a interpretação e aplicação das demais regras do CDC ao caso concreto.

Marques (2019, p. 45) ressalta que ao se aplicar um artigo do CDC ao caso concreto, na verdade estamos aplicando todo o código e sua carga principiológica. Além disso, explica a função social do CDC:

O Código de Defesa do Consumidor é uma lei de função social, traz normas de direito privado, mas de ordem pública (direito privado indisponível), e normas de direito público. É uma lei de ordem pública econômica (ordem pública de coordenação, de direção e de proibição) e lei de interesse social (a permitir a proteção coletiva dos interesses dos consumidores presentes no caso), como claramente especifica seu art. 1º, tendo em vista a origem constitucional desta lei.

Veremos a seguir formas de proteção dos consumidores.

### 2.3 Formas de proteção do consumidor

O CDC como lei principiológica, dispõe sobre a proteção do consumidor. Em seu art. 4º (BRASIL, 1990), trata da Política Nacional das Relações de Consumo, relacionando alguns princípios fundamentais para as relações consumeristas:

Art. 4º A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios

I - reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo;

II - ação governamental no sentido de proteger efetivamente o consumidor:

a) por iniciativa direta;

b) por incentivos à criação e desenvolvimento de associações representativas;

c) pela presença do Estado no mercado de consumo;

d) pela garantia dos produtos e serviços com padrões adequados de qualidade, segurança, durabilidade e desempenho.

III - harmonização dos interesses dos participantes das relações de consumo e compatibilização da proteção do consumidor com a necessidade de desenvolvimento econômico e tecnológico, de modo a viabilizar os princípios nos quais se funda a ordem econômica (art. 170, da Constituição Federal), sempre com base na boa-fé e equilíbrio nas relações entre consumidores e fornecedores;

IV - educação e informação de fornecedores e consumidores, quanto aos seus direitos e deveres, com vistas à melhoria do mercado de consumo;

V - incentivo à criação pelos fornecedores de meios eficientes de controle de qualidade e segurança de produtos e serviços, assim como de mecanismos alternativos de solução de conflitos de consumo;

VI - coibição e repressão eficientes de todos os abusos praticados no mercado de consumo, inclusive a concorrência desleal e utilização indevida de inventos e criações industriais das marcas e nomes comerciais e signos distintivos, que possam causar prejuízos aos consumidores;

VII - racionalização e melhoria dos serviços públicos;

VIII - estudo constante das modificações do mercado de consumo (BRASIL, 1990).

Frise-se que os princípios norteiam as relações consumeristas e visam ao atendimento das necessidades dos consumidores.

Além dos princípios elencados no art. 4º, veremos outros princípios importantes ao direito do consumidor (grifos nossos), todos do CDC (BRASIL, 1990).

O **dever de informar** é uma das maneiras de proteção aos consumidores contra abusos. Trata-se de um princípio fundamental que aparece no inciso II do art. 6º. Esse princípio vem para obrigar o fornecedor a prestar todas as informações necessárias acerca de cada produto e serviço oferecido, dentre elas, o preço, as qualidades, as características, os riscos, entre outras, de forma clara e objetiva, sem falhas ou omissões. Trata-se de um dever exigido, mesmo antes do início de qualquer relação, sem mesmo ter sido efetuado qualquer compra.



A informação, no mercado de consumo, é oferecida em dois momentos principais. Há, em primeiro lugar, uma informação que precede (publicidade, por exemplo) ou acompanha (embalagem, por exemplo) o bem de consumo. Em segundo lugar, existe a informação passada no momento da formalização do ato de consumo, isto é, no instante da contratação. (BENJAMIN et al., 2014, p.76).

Dessa maneira, observamos que a informação obrigatória sobre os produtos e serviços oferecidos no mercado de consumo pode ser disponibilizada por duas maneiras: uma acontece anterior a aquisição ou acompanha o bem, e a outra é formalizada no instante da obtenção do bem.

Outra maneira de proteção é o **princípio da transparência**, expresso no caput do art. 4º do CDC, que tem como objetivo a obrigação do fornecedor de prestar ao consumidor a oportunidade de conhecer os produtos e serviços que são oferecidos, fazendo com que gere no contrato a obrigação de fornecer o conhecimento prévio do seu conteúdo.

Proibições de práticas abusivas são também formas de proteção ao consumidor, incluindo dentre essas práticas as cláusulas abusivas presentes nos contratos de consumo. Esta norma encontra amparo no inciso IV do art. 6º do CDC, e corresponde basicamente à proibição de abuso de direito por parte dos fornecedores, através das suas práticas, inclusive no conteúdo presente dos contratos, por meio das cláusulas inseridas.

O **princípio da conservação** é uma das formas de proteção ao consumidor adotado pelo CDC, amparado de forma implícita no inciso V do art. 6º, e explícita no § 2º do art. 51. Esse princípio conserva o mesmo contrato, mesmo após a ocorrência de alguma modificação das cláusulas que estabeleçam prestações desproporcionais, bem como também depois do direito à revisão das cláusulas em função de fatos supervenientes que as tornem excessivamente onerosas.

A nulidade de pleno direito (nulidade absoluta) é a sanção específica para as cláusulas abusivas. Em homenagem ao princípio da conservação do contrato, expresso no § 2º do art. 51, o primeiro esforço do juiz deve ser no sentido de afastar unicamente a cláusula abusiva, mantendo-se os efeitos jurídicos das demais disposições contratuais (BENJAMIN et al., 2014, p. 81).

O CDC tem também como forma de proteção adotada **a boa-fé**, através do seu art. 51, inciso IV, que se trata de uma regra de conduta, ou seja, corresponde à forma de agir das partes, conforme as atitudes de honestidade e lealdade, com o propósito de firmar o equilíbrio nas relações de consumo.

No direito contratual, a boa-fé objetiva molda a nova teoria contratual, exigindo das partes a construção de ambiente de solidariedade, lealdade, transparência e cooperação. O contrato, embora legítimo instrumento para a circulação de riquezas e a satisfação de interesses pessoais, não deve mais ser visto sob ótica individualista. Importa analisar sua função econômica e social. (BENJAMIN et al., 2014, p. 284).

Dessa maneira, observamos que a boa-fé objetiva é um dos princípios que norteiam os contratos, e exige das partes que propiciem um ambiente favorável a satisfação de ambos, durante aquele acordo que desejam firmar sobre determinado produto ou serviço.

O princípio da **equivalência contratual** é outra forma de proteção utilizada pelo CDC, o qual está inserido no art. 4º, inciso III, tendo como função o equilíbrio entre as prestações e contraprestações em relação às partes, devido à forma como o consumidor é vulnerável e hipossuficiente.

Outro contorno de proteção adotada pelo CDC é por meio do **princípio da igualdade**, regra fixada no art.6º, inciso II, que tem como objetivo obrigar os fornecedores a oferecer condições iguais a todos os consumidores, sem nenhuma distinção entre eles, com exceção dos que possuem proteção especial, como nos casos dos idosos, gestantes e deficientes, entre outros.

Diante dos contratos estabelecidos nas relações de consumo, o CDC reconhece em seus arts. 4º, I, e 6º, VIII, que o consumidor é **vulnerável**, devido à desinformação quanto aos serviços e produtos oferecidos no mercado. Dessa forma o consumidor torna-se frágil, devido aos aspectos de ordem técnica e econômica. Por não ter conhecimento técnico sobre o conteúdo das cláusulas, o consumidor também é reconhecido como **hipossuficiente**, pois não detém a sabedoria necessária para identificar o significado das cláusulas impostas nos contratos pelos fornecedores.

A **inversão do ônus da prova** é também um dos meios de proteção ao consumidor, que é a parte mais frágil da relação, segundo o art. 38 do CDC. Em regra, toda pessoa que alega algo contra alguém, tem a obrigação de produzir a prova, mas nos processos originados pelos conflitos das relações de consumo, o CDC permite ao legislador decidir sobre a inversão do ônus da prova a favor do consumidor, ou seja, no caso que o consumidor alegar algo contra o fornecedor, este tem a obrigação de provar o contrário. Esta regra se aplica apenas por duas maneiras, uma é se o legislador reconhecer a verossimilhança dos fatos alegados pelo consumidor, tendo ele entendimento que seja verdadeiro tal alegação, outra é quanto ao reconhecimento da hipossuficiência do consumidor, no sentido de desconhecimento técnico e informático quanto ao serviço ou produto ofertado. A inversão do ônus da prova se concretiza

a partir do momento, que o magistrado reconhece e se manifesta, através de uma ou das duas maneiras permitidas, em um caso concreto (BENJAMIN et al., 2014, p. 87).

O CDC traz mais ferramentas para amparar o consumidor nas relações consumeristas ao preceituar os princípios como ferramentas de proteção.

A seguir, veremos conceitos importantes trazidos pelo CDC.

## 2.4 Conceitos trazidos pelo CDC

Cabe ainda relacionar conceitos importantes para a relação de consumo, elencados no CDC, em seus art. 2º e 3º. (BRASIL, 1990).

O conceito de consumidor é definido pelo artigo 2º, como sendo “[...] toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final”. (BRASIL, 1990)

Fornecedor é definido no art. 3º, em termos amplos, de forma a não deixar de fora quem, com sua atividade, disponibilize no mercado de consumo, produtos ou serviços mediante pagamento:

Art. 3o. Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividades de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços (BRASIL, 1990).

O produto é qualquer bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial, segundo o art. 3º, § 1º (BRASIL, 1990).

Já serviço é definido no § 2º do art. 3º, como “qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista.” (BRASIL, 1990)

Fernandes (2016) ressalta que, para que se tenha um serviço regido pelo CDC, deve-se tratar de um serviço prestado mediante remuneração. Assim, serviços puramente gratuitos, como os prestados por entidade assistencial, não são considerados serviços para efeito de aplicação do Código de Defesa do Consumidor.

O CDC não apresenta expressamente a definição de relação de consumo, referindo-se apenas aos seus elementos subjetivos e objetivos.

Dessa forma, entende-se que são elementos da relação de consumo os elementos subjetivos: o consumidor e o fornecedor, e os elementos objetivos: o produto ou o serviço.

Fernandes (2016) pondera que a relação de consumo somente se concretiza quanto ao elemento objetivo, quando estiver presente um produto ou serviço a ser negociado entre o consumidor e o fornecedor.

Fernandes (2016) lembra ainda que para caracterizar uma relação de consumo é necessário o elemento finalístico, ou seja, que o consumidor adquira ou utilize produtos ou serviço como destinatário final.

São certos elementos essenciais que fazem nascer uma relação de consumo (a presença do consumidor, fornecedor, produtos ou serviços), a qual é pressuposto para a aplicação do CDC, independentemente da espécie contratual pactuada pelas partes, como a compra e venda, o seguro, o financiamento etc.

Para que uma relação jurídica seja caracterizada como uma relação de consumo, é preciso a presença dos elementos subjetivos e de pelo menos um dos elementos objetivos mencionados acima. A falta de qualquer um desses requisitos descaracteriza a relação jurídica de consumo, afastando-a, portanto, do âmbito de aplicação do Código de Defesa do Consumidor.

Contudo, é possível identificar a vulnerabilidade do consumidor nas relações de consumo.

O CDC busca a proteção contratual do consumidor por meio da boa-fé objetiva e a inversão do ônus da prova, considerando a vulnerabilidade e hipossuficiência do consumidor, contra a abusividade de cláusulas contratuais.

Para Almeida (2016) a partir do CDC foi criado um contrato capaz de resguardar os direitos dos consumidores, protegendo-o em relação aos abusos e lesões anteriormente praticados. O contrato passou a ter “função social”, pois não mais cuidava de preservar exclusivamente os interesses dos fornecedores, passando também a considerar a pessoa do consumidor.

Veremos a seguir as formas de aquisição e de contrato de passagens aéreas para assim discutirmos a aplicação do direito de arrendimento nessa esfera.

### 3 O CONTRATO DE PASSAGEM AÉREA NO COMÉRCIO ELETRÔNICO

Neste capítulo falaremos sobre as formas de aquisição de passagem aérea no Brasil, o contrato de passagem aérea no comércio eletrônico, bem como o direito ao reembolso integral e a remarcação de passagem aérea.

#### 3.1 Formas de aquisição de passagem aérea no Brasil

No Brasil, existem várias formas para comprar passagens aéreas. O consumidor passageiro pode escolher adquirir a passagem aérea pela internet, nos sites das companhias aéreas, pelas agências de viagens *online* ou em lojas físicas, pelas empresas de turismo, pelos guichês de vendas das companhias aéreas nos aeroportos, nos canais de venda por telefone.

Em consulta ao site da ANAC (ANAC, 2021a), obtivemos as seguintes orientações quanto a oferta e compra de passagem aérea (grifos nossos):

##### **Compra da passagem aérea**

O passageiro pode comprar sua passagem diretamente no site das companhias aéreas, em agências de turismo on-line ou em lojas físicas. No resultado de busca de passagens, o valor encontrado deve apresentar o preço total da passagem aérea (valor dos serviços de transporte aéreo mais todas as taxas e impostos daquela compra).

Vale lembrar que o valor da passagem aérea pode variar conforme o canal de venda utilizado (internet, lojas, balcão do aeroporto, agências de viagem), não podendo haver cobrança destacada pela sua emissão em razão do canal utilizado.

Todas as informações sobre os serviços de transporte aéreo e as suas regras devem ser repassadas pelas empresas aéreas em língua portuguesa, de forma clara e objetiva ao passageiro em suas lojas físicas, nos endereços eletrônicos e pelo telefone. Peça sempre que estas regras sejam repassadas para você por escrito.

Você não é obrigado a contratar nenhum serviço opcional que vier a ser ofertado. O seguro viagem, assento conforto e bagagem extra, por exemplo, são serviços opcionais e não podem vir pré-selecionados. Serviços opcionais devem ser ativamente selecionados pelo comprador e o seu custo deve ser apresentado separadamente do valor da passagem.

##### **Preenchimento dos dados e correção de nome**

Esta é a etapa mais importante no momento da compra da passagem! Na hora de preencher os seus dados, fique atento para não cometer qualquer erro no preenchimento do nome e das informações pessoais que constarão na passagem aérea, pois, por segurança, o passageiro poderá ser impedido de prosseguir viagem.

Em voos domésticos e internacionais, você poderá solicitar a correção de eventual erro sem qualquer cobrança até a realização do seu check-in (mesmo que ele seja feito antecipadamente no sítio eletrônico da empresa). Não deixe para a última hora! Assim que receber seu comprovante de passagem, confira todos os dados. Se perceber algum erro na grafia do nome, comunique o quanto antes à empresa aérea.

Nos casos de voos internacionais que envolvam mais de uma empresa aérea poderá haver cobrança pela correção.

Lembre-se! A passagem aérea é pessoal e intransferível.

##### **Contrato de transporte**

Antes de finalizar a compra online, aparecerá um resumo referente ao seu contrato de transporte, contendo todos os itens e serviços selecionados. Leia o documento com atenção. Nele estão também todos os termos firmados entre o passageiro e a empresa aérea, como as multas de remarcação, de cancelamento e de reembolso e relativos ao transporte de bagagem, entre outros. No momento da compra, essas informações aparecem na tela para que o passageiro possa ler e concordar com os termos. Outras informações sobre os diversos serviços comercializados pela empresa aérea podem ser consultadas no seu endereço eletrônico (como as regras sobre o transporte de bagagens especiais).

#### **Comprovante de passagem aérea**

Após comprar a passagem aérea, o passageiro recebe um documento com todas as informações relativas à sua compra contendo o código localizador da sua passagem, que pode ser entregue em mãos ou via e-mail. Este documento é o Comprovante da Passagem Aérea. Leia e confirme se as informações estão corretas. Caso perceba algum erro, procure imediatamente a companhia aérea.

Este documento deve obrigatoriamente conter:

valor total da passagem aérea, em moeda nacional;  
regras de não apresentação para o embarque (no-show), remarcação e reembolso, com suas eventuais multas;  
tempo de conexão e eventual troca de aeroportos;  
regras e valores do transporte de bagagem;  
nome e sobrenome do passageiro;  
horário e data do voo, se houver;  
procedimento e horário de embarque;  
produtos e serviços adquiridos;  
e prazo de validade da passagem aérea (ANAC, 2021a).

Já em consulta ao site Melhores Destinos vimos que:

As agências de viagem online, como CVC, Decolar, Submarino Viagens e Viajanet são ferramentas para encontrar passagens aéreas baratas. Isso porque no mesmo lugar você encontra as passagens de todas as companhias aéreas naquela data e rota, facilitando bastante a busca. Essas agências também estão sempre negociando promoções exclusivas de passagens aéreas e pacotes que podem sair muito mais barato que comprar no site da companhia aérea, além de parcelar o pagamento (MELHORES, 2021).

Em nosso estudo daremos ênfase a compra de passagens aéreas por meio do comércio eletrônico.

A seguir, trataremos do contrato de passagem aérea no comércio eletrônico.

### **3.2 O contrato de passagem aérea no comércio eletrônico**

Atualmente as operações negociais no ambiente eletrônico tornaram-se bastante comuns. É a popularização dos chamados contratos eletrônicos.

Esse novo método de contratar, cada vez mais utilizado pelo comércio eletrônico, agiliza e dinamiza os processos de contratação, tornando mais fáceis de serem satisfeitas as necessidades de fornecedores e consumidores.

Para entender o contrato de passagem aérea no comércio eletrônico faz-se necessária uma análise a respeito da existência e validade dessa forma peculiar de contratar, confrontando suas características com os requisitos dos contratos em geral, para que assim se possa verificar porque a legislação contratual pode e deve ser aplicada às contratações eletrônicas.

Primeiramente é importante conceituar ato, fato e negócio jurídico. Segundo Tartuce:

Fato jurídico é uma ocorrência que interessa ao Direito, ou seja, que tenha relevância jurídica.

Ato jurídico trata-se de um fato jurídico com elemento volitivo e conteúdo lícito.

Negócio jurídico é o ato jurídico em que há uma composição de interesses das partes com uma finalidade específica (TARTUCE, 2021, p. 374).

Portanto, são fatos jurídicos os acontecimentos naturais que tenham a aptidão de criar, modificar ou extinguir direitos, e são atos jurídicos os acontecimentos causados pela ação humana, com a aptidão de criar, modificar ou extinguir direitos.

Em síntese, pode-se apontar que a distinção entre os fatos jurídicos e os atos jurídicos reside justamente no concurso da vontade humana. Se determinado acontecimento juridicamente relevante ocorre sem influência da vontade humana, teremos um fato jurídico. Por outro lado, se determinado acontecimento juridicamente relevante ocorre por força da vontade humana, teremos um ato jurídico. (AZEVEDO, 2002, p.32)

São negócios jurídicos os atos de vontade humana dirigidos à realização de determinado efeito ou consequência jurídica. Ao praticar um negócio jurídico, o sujeito age com a finalidade de produzir efeitos em sua esfera de direitos. (AZEVEDO, 2002, p.32)

Nota-se que os acordos efetuados no ambiente da internet entram nas definições de ato e negócio jurídico. No entanto, esse enquadramento não é suficiente para considerar que os negócios jurídicos efetuados no ambiente virtual sejam contratos.

Deve-se também observar se os requisitos para a formação dos contratos em geral se encontram atendidos nas contratações eletrônicas.

Para terem validade os contratos devem possuir requisitos no momento de sua celebração. Caso algum dos requisitos faltem ao contrato, este carece de validade jurídica e poderá ser considerado nulo ou anulável.

De acordo com o art. 104 do Código Civil (BRASIL, 2002) os requisitos de validade dos negócios jurídicos são:

Art. 104. A validade do negócio jurídico requer:  
I - agente capaz;  
II - objeto lícito, possível, determinado ou determinável;  
III - forma prescrita ou não defesa em lei (BRASIL, 2002).

Os requisitos de validade são as exigências que o legislador requer para que esses elementos sejam admitidos pelo direito para a validade do negócio.

Assim, sendo o negócio jurídico um ato de vontade praticado pelo agente, exige o legislador que esse agente tenha capacidade jurídica para expressar sua vontade. Para a validade do negócio jurídico, portanto, é necessário que o agente seja capaz. Sendo absolutamente incapaz, o negócio jurídico será nulo, segundo o art. 166, I, do Código Civil. Sendo apenas relativamente incapaz, será anulável, de acordo com o art. 171, I, do Código Civil (AZEVEDO, 2002).

Além disso, todo negócio jurídico tem necessariamente um objeto. Esse objeto, por sua vez, será exatamente o que as partes almejam conseguir com a realização do negócio jurídico.

A forma do negócio jurídico é o meio pelo qual o agente manifesta sua vontade. Como regra geral, vige no direito brasileiro o princípio da liberdade das formas, a qual reputa válida todos os meios de exteriorização da vontade. Em alguns casos a lei exige determinada forma específica para a validade do ato. Em tais hipóteses, a inobservância dessa forma levará a nulidade do negócio, como visto no art. 166, IV, do Código Civil (AZEVEDO, 2002, p.32)

Tartuce (2021, p. 970) define contrato como negócio jurídico bilateral ou plurilateral que visa à criação, modificação ou extinção de direitos e deveres com conteúdo patrimonial.

Apresentados os requisitos essenciais dos contratos em geral, pode-se observar que os acordos firmados no ambiente eletrônico também podem ser considerados contratos.

Ao adquirir o bilhete de passagem aérea, ou receber o e-mail de confirmação de aquisição de passagem, o contrato passa a existir.

Nesse sentido, com a compra da passagem aérea no site da empresa, ou seja, no comércio eletrônico, o consumidor firma o contrato eletrônico com a empresa que vendeu a passagem aérea.

Fernandes (2016) cita a definição de Ramos: contrato eletrônico é negócio jurídico, fonte de obrigação, em que as partes criam vínculos recíprocos, mediante o uso da comunicação em rede, criando, modificando, ou extinguindo direitos.

Para Coelho (2015) o contrato eletrônico é celebrado por meio de transmissão eletrônica de dados. Nessa espécie de contratos: “A manifestação de vontade dos contratantes



(oferta e aceitação) não se veicula nem oralmente, nem por documento escrito, mas pelo registro em meio virtual (isto é, despapelizado)”. (COELHO, 2015, p. 53)

Diniz (2005, p.756) defende ser um “contrato virtual” aquele que se opera “mediante transmissão de dados” entre “o titular do estabelecimento virtual e o internauta”.

Valle (2017, p. 7) entende que para determinado contrato ser classificado como “*eletrônico ou virtual*”, é necessário que a celebração seja realizada por via de transmissão de dados do contratante para o contratado. Independente do meio eletrônico que será empregado para esse fim contratual e de qual será o seu objeto. Sendo celebrado à distância, por qualquer meio eletrônico ou digital, e sendo o seu objeto material ou imaterial, será o contrato da espécie “*contrato eletrônico*”.

Valle (2017, p. 7) percebe nesses novos contratos, formados na chamada “Era do silício”, que o novo consumidor demonstra ignorância sobre o *modus operandi*, especialmente em relação aos deveres do fornecedor e à busca dos [seus] direitos. Isso ocasiona um número cada vez maior de consumidores lesados e de ‘cibercontratos’ repletos de cláusulas abusivas e onerosas demais à parte vulnerável da relação, o consumidor.

Segundo Valle (2017, p.10), a diferença entre os contratos tradicionais e os virtuais está na questão de o primeiro ser formado, geralmente, em estabelecimentos físicos e o segundo, em estabelecimentos virtuais. Mas essa questão em nada altera os direitos dos consumidores e os correlatos deveres dos empresários, pois os *contratos-e* nada mais são do que uma das modalidades dos contratos realizados à distância. Ao invés de serem celebrados via televisão ou telefone, são celebrados via *internet*, muitas vezes por um simples *click-wrap-agreement*.

De acordo com Valle (2017, p.11) no comércio eletrônico, em especial, nos websites (estabelecimentos virtuais) para compras de passagens aéreas, não é diferente.

Segundo Coelho (2015, p. 54) o comércio eletrônico (e-commerce) pode ser definido como a “[...] venda de produtos (virtuais ou físicos) ou prestação de serviços em que a oferta e o contrato são feitos por transmissão e recepção eletrônica de dados”.

Fernandes (2016) conceitua comércio eletrônico como a venda de produtos ou prestação de serviços realizadas por meio de transmissão eletrônica de informações, isto é, sem contato físico entre os contratantes.

O e-commerce ou o comércio eletrônico consiste no conjunto de transações de compra e venda de mercadorias e serviços realizadas por meios eletrônicos. Subdivide-se em duas vertentes: o comércio próprio ou direto pelo qual se comercializam bens intangíveis como é o

caso dos softwares e o comércio impróprio ou indireto pelo qual são comercializados bens tangíveis como é o caso de equipamentos de hardware (SODRÉ, 2019, p. 689).

Pontua Marques (2004, p. 71) que o conceito de comércio eletrônico é entendido em sentido estrito e em sentido amplo. Segundo a autora o sentido amplo abarca contratações a distância para aquisição de produtos ou serviços por meio eletrônico sendo que a internet é apenas um dos meios entre outros como o telefone e a televisão. Já em sua acepção ampla o comércio eletrônico abrange todas as trocas informações visando negócios como por exemplo as propagandas publicitárias.

Marques (2004, p. 72) destaca a redução do poder de controle do consumidor sobre o ato de compra. Como usuário da rede, o potencial adquirente é [i] guiado por links e conexões entre sites, intencionalmente criados, [ii] recebe apenas as informações que o fornecedor deseja lhe transmitir, [iii] é vítima de manipulações de preços, [iv] tem sua privacidade invadida e, a depender do caso, [v] sequer consegue utilizar sua língua nativa para celebrar o contrato. Segundo a autora, há uma pseudoliberalidade nesse ambiente, quando, na verdade, apenas teriam se sofisticado os métodos de controle sobre o consumidor.

Os chamados “contratos à distância” são aqueles em que há o fornecimento de bens e serviços de consumo sem a presença física e simultânea dos contraentes no momento de sua formação, sendo utilizados meios eletrônicos de comunicação para a sua celebração (SANTOS, 2019, p. 9).

Segundo Santos (2019, p. 10) esse tipo de contratação (tão inovador que, quando surgiu, gerou questionamentos sobre se constituiria novo tipo de contrato), traz benefícios não apenas aos fornecedores - que poupam gastos com a manutenção de loja física, constante atendimento presencial ao público, dentre outras vantagens, mas também aos consumidores, que adquirem produtos e serviços no conforto de suas residências ou de onde estiverem, a partir de seus dispositivos móveis.

Assim, há compatibilidade do CDC e por conseguinte do direito de arrependimento tanto com o comércio eletrônico quanto com os contratos de transporte aéreo. Isto porque o comércio eletrônico deve seguir os preceitos da legislação consumerista por determinação legal expressa do inciso XIII do art. 7º da Lei n.º 12.965 (BRASIL, 2014) enquanto os contratos de transporte aéreo configuram prestação de serviço em consonância com §2º do art. 3º do CDC (BRASIL, 1990) não se confundindo o direito de rescisão e o direito de arrependimento (SODRÉ, 2019, p. 690).

Importante frisar que fazem parte dos direitos do consumidor nos contratos de passagem aérea o direito ao reembolso integral e a remarcação de passagem aérea, bem como o direito de arrependimento.

A seguir veremos de que forma e em que momento o consumidor pode solicitar o direito ao reembolso integral e a remarcação de passagem aérea.

### **3.3 O direito ao reembolso integral e a remarcação de passagem aérea**

Após realizar a compra da passagem aérea, caso o consumidor queira cancelar a compra, pode solicitar o reembolso integral, ou a remarcação de passagem aérea, dependendo de como vai solicitar o cancelamento da compra.

Em consulta ao site da ANAC (ANAC, 2021b), identificamos as seguintes orientações (grifos nossos):

#### **Desistência em até 24h**

Após receber o comprovante da compra da passagem aérea, o passageiro terá até 24 horas para desistir de sua compra, sem qualquer custo, desde que a aquisição da passagem tenha sido feita com 7 dias ou mais de antecedência em relação à data do voo. Essa regra vale para compras realizadas tanto nos endereços eletrônicos como em lojas físicas. Nesses casos, independentemente da situação provocada pelo coronavírus, o reembolso deverá ocorrer em até 7 dias.

Após decorrido o prazo de 24 horas, o passageiro ainda poderá remarcar o seu voo para outra data ou solicitar o reembolso do valor pago, mas estará sujeito a eventuais multas contratuais e ao pagamento de diferença tarifária, se for o caso.

#### **Remarcação da data da viagem**

Para solicitar a remarcação da viagem, o passageiro deve procurar a empresa aérea ou agência de turismo na qual adquiriu a passagem. A remarcação poderá ter custos adicionais e dependerá da disponibilidade de voos da empresa aérea.

O preço da passagem é composto dos seguintes itens:

valor dos serviços de transporte aéreo;

tarifas aeroportuárias; e

valores devidos a entes governamentais.

Os custos da remarcação são calculados sobre o valor dos serviços de transporte e sua variação ocorrerá de acordo com as regras do contrato de transporte da passagem aérea adquirida. As multas cobradas pela empresa aérea não poderão ser maiores que esses valores, mesmo que a passagem aérea seja promocional.

#### **Reembolso da passagem**

Para voos entre 19 de março de 2020 e 31 de outubro de 2021, em razão da pandemia da COVID-19, o prazo de reembolso é de 12 meses (contados da data do voo). Fora desse período (voos programados até 18 de março de 2020 e a partir de 1º de novembro de 2021), o prazo de reembolso é de 7 dias, contados da solicitação do passageiro.

A empresa deverá observar os meios de pagamento utilizados na compra da passagem aérea pelo passageiro. No entanto, caso o passageiro concorde, o reembolso pode ser feito em créditos para a aquisição de uma nova passagem aérea. Nesse caso, a empresa deve informar por escrito a validade e a quantidade dos créditos, bem como permitir a sua livre utilização pelo passageiro, que poderá comprar passagem aérea para ele mesmo ou para terceiros.

Os custos do reembolso recairão sobre o valor dos serviços de transporte e sua variação ocorrerá também de acordo com as regras do contrato de transporte da passagem aérea adquirida. As multas cobradas pela empresa aérea não poderão ser maiores que esses valores, mesmo que a passagem aérea seja promocional.

As tarifas de embarque devem ser sempre reembolsadas ao passageiro que não embarcou. Para passagens remarçadas, as tarifas aeroportuárias poderão ser utilizadas no novo embarque.

Manutenção do trecho de retorno quando houver no-show no trecho de ida

Nas passagens do tipo ida e volta, em voos domésticos, se o consumidor desistir da ida (ou não conseguir chegar a tempo de embarcar) e quiser manter a volta, deverá avisar a empresa aérea até o horário do voo de ida, por qualquer meio de comunicação. Nessa situação, a empresa aérea deverá manter o trecho de retorno, sem custos adicionais ao passageiro.

#### **Alteração do voo pela empresa aérea**

Qualquer alteração feita pela empresa aérea, em especial quanto ao horário do voo e o seu itinerário (como a mudança de um voo direto para um voo com escala ou conexão), deve ser informada ao passageiro no prazo de até 24 horas antes da data do voo original.

A empresa pode alterar o horário do voo em até 30 minutos em voos domésticos e em até 1 hora em voos internacionais desde que avise com o mínimo de 24 horas antes da data do voo original. Se avisadas com antecedência, essas alterações não geram qualquer obrigação à empresa aérea.

Se essa informação não for repassada ao passageiro dentro do prazo ou a alteração for superior a 30 minutos (voos domésticos) e a 1 hora (voos internacionais) em relação ao horário de partida ou de chegada, a empresa aérea deverá oferecer ao passageiro as alternativas de reembolso integral da passagem aérea ou de acomodação em outro voo disponível da própria empresa aérea. Nos casos em que não houver disponibilidade de voo da própria empresa, a acomodação ocorrerá em voo de terceiros, se disponível.

Caso o passageiro não seja informado e compareça ao aeroporto, tomando conhecimento da alteração somente no local, a empresa aérea também deverá oferecer as alternativas de reembolso integral e de acomodação. Além disso, deve ser oferecida assistência material, exceto se a alteração no voo for decorrente do fechamento de fronteiras ou de aeroportos por determinação de autoridades (ANAC, 2021b).

Vimos que conforme orientações da ANAC, para que o consumidor tenha direito ao reembolso da passagem, a empresa aérea deverá observar os meios de pagamento utilizados na compra da passagem aérea pelo passageiro. Este reembolso pode ser feito em créditos para a aquisição de uma nova passagem aérea, caso o passageiro concorde. Nesse caso, a empresa deve informar por escrito a validade e a quantidade dos créditos, bem como permitir a sua livre utilização pelo passageiro, que poderá comprar passagem aérea para ele mesmo ou para terceiros.

Para solicitar a remarcação da viagem, a ANAC esclarece que o consumidor deve procurar a empresa aérea ou agência de turismo na qual adquiriu a passagem, e que a remarcação poderá ter custos adicionais e dependerá da disponibilidade de voos da empresa aérea.

Em relação a desistência da compra de passagens aérea, de acordo com a Resolução 400 (BRASIL, 2016), a ANAC esclarece que o passageiro terá até 24 horas para desistir de

sua compra, sem qualquer custo, desde que a aquisição da passagem tenha sido feita com 7 dias ou mais de antecedência em relação à data do voo.

Em nossa pesquisa daremos ênfase a desistência da compra de passagens aéreas no comércio eletrônico, dentro do prazo de 7 dias da compra, conforme a orientação do CDC.

No capítulo da análise jurisprudencial, veremos como os Magistrados aplicam ao caso concreto o direito de arrependimento.

No próximo capítulo trataremos do direito de arrependimento à luz do CDC e discutiremos a aplicação do direito de arrependimento nas compras de passagens aéreas no comércio eletrônico.

## 4 O DIREITO DE ARREPENDIMENTO

Neste tópico trataremos do direito de arrependimento no Código de Defesa do Consumidor, e das interpretações doutrinárias quanto a aplicação do direito de arrependimento.

### 4.1 O direito de arrependimento no Código de Defesa do Consumidor

O direito de arrependimento está disposto no Capítulo VI, da Proteção Contratual, na Seção I, das Disposições Gerais no CDC, conforme segue:

Art. 49. O consumidor pode desistir do contrato, no prazo de 7 dias a contar de sua assinatura ou do ato de recebimento do produto ou serviço, sempre que a contratação de fornecimento de produtos e serviços ocorrer fora do estabelecimento comercial, especialmente por telefone ou a domicílio.

Parágrafo único. Se o consumidor exercitar o direito de arrependimento previsto neste artigo, os valores eventualmente pagos, a qualquer título, durante o prazo de reflexão, serão devolvidos, de imediato, monetariamente atualizados (BRASIL, 1990).

No intuito de atender “as necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo” (CDC, art. 4º), valeu-se o código consumerista de uma série de instrumentos de proteção, dentre os quais destaca-se o direito de arrependimento (ou prazo de reflexão), que, como diversos outros mecanismos previstos no diploma legal, surgiu para cumprir o papel de reequilibrar as relações não-paritárias entre fornecedores e consumidores que contratam à distância (SANTOS, 2019, p.11).

Valle (2017, p. 12) ressalta que o Código de Defesa do Consumidor, em seu art. 49, estipula um prazo de 7 (sete) dias, a contar da efetiva compra fora do estabelecimento comercial. Em contrapartida, a resolução da ANAC n. 400/16, em seu artigo 11, prescreve “prazo de até vinte e quatro horas, a contar do recebimento do seu comprovante” para desistência de passagens adquiridas, desde que a compra tenha sido feita “com antecedência igual ou superior a 7 sete dias em relação à data de embarque”.

O Código Consumerista vigente é um instrumento utilizado para garantir a isonomia prevista no artigo 5º, caput, da Constituição Federal, tratando-se de uma norma adaptada à

realidade contemporânea da pós-modernidade jurídica, revendo antigos conceitos do Direito Privado, tais como o contrato, responsabilidade civil e a prescrição (TARTUCE, 2018, p. 17).

Trata-se de um direito potestativo do consumidor, ao qual corresponde, portanto, uma sujeição do fornecedor, que nada pode fazer para se opor à desistência formulada. Os direitos potestativos são poderes que a lei confere aos seus titulares de influírem, com uma declaração de vontade unilateral de sua parte, na esfera jurídica de outro agente, ao qual resta apenas sujeitar-se aos seus efeitos. Diferem dos direitos subjetivos, na medida em que a estes contrapõe-se não uma sujeição, mas uma prestação do devedor, que pode ser positiva (um dar ou fazer), como nos direitos de crédito, ou negativa (um abster-se), como nos direitos reais (PIZZOL, 2019, p. 146).

Sendo o direito de arrependimento do art. 49 do CDC um direito potestativo, o prazo para seu exercício, de sete dias, tem natureza decadencial (PIZZOL, 2019, p. 146).

Sodré (2019, p. 690) coloca que o direito de arrependimento se caracteriza por ser forma de extinção contratual, potestativa, imotivada e gratuita.

Trata-se de forma de extinção contratual, mas não há unanimidade quanto a sua natureza jurídica. As classificações do instituto oscilam entre forma de resolução contratual e forma de rescisão unilateral. Mas, predomina na doutrina a última classificação (SODRÉ, 2019, p. 690).

Potestativo ao passo em que dispensa a concordância do outro contratante, no caso em estudo a companhia aérea (SODRÉ, 2019, p. 690).

Imotivado pois o consumidor não precisa expor as razões que o levaram a optar pela devolução (SODRÉ, 2019, p. 690).

Por fim, gratuito pois as despesas decorrentes de seu exercício ficam a cargo do fornecedor ao qual incumbe devolver integralmente o pagamento do consumidor, sem a retenção de qualquer valor a título por exemplo de penalização (SODRÉ, 2019, p. 690).

Segundo Pizzol (2019, p. 146) as principais companhias aéreas brasileiras ignoram ostensivamente o art. 49 do CDC, chegando ao ponto de negar, para as tarifas promocionais, qualquer reembolso aos passageiros em caso de desistência. Fazem isso com o beneplácito da agência reguladora (ANAC), que, na recente Resolução nº 400, de 13/12/2016, consagrou uma liberdade quase absoluta para as empresas aéreas fixarem as condições de reembolso.

Sobre este assunto, faremos uma análise posteriormente, quando tratarmos da Resolução da ANAC.

A seguir veremos a aplicação do direito de arrependimento, segundo posicionamento doutrinário.

## **4.2 Aplicação do direito de arrependimento: interpretações doutrinárias**

A pesquisa da temática na doutrina apresentou resultados que evidenciam argumentos contra e a favor da aplicabilidade do direito de arrependimento às compras de passagens aéreas no comércio eletrônico. Primeiro serão apresentados argumentos que afastam a aplicação do instituto e posteriormente aqueles em sentido contrário.

O direito do consumidor de desistir do contrato, no prazo de 07 dias, quando a contratação se dá fora do estabelecimento comercial, e pode ser exercido de forma imotivada, não estando condicionado à existência de qualquer vício ou defeito do produto ou serviço. Basta que o consumidor manifeste sua intenção de desistir do contrato por qualquer meio (telefone, e-mail, carta etc.), sem necessidade de dar qualquer justificativa. (PIZZOL, 2019, p. 146)

Voltando as atenções à figura do direito de arrependimento em si, em especial quando exercido por consumidor que adquire passagens aéreas no âmbito do e-commerce, fato é que muitas das decisões que negam a possibilidade de exercício do direito de arrependimento, nesses casos, se apegam às particularidades estruturais do instituto, sem a correlata observância à sua função. Por isso, antes de tudo, faz-se imprescindível dissecar a figura do direito de arrependimento, passando pela análise de sua estrutura, natureza e, principalmente, função, sem prejuízo da análise do contexto fático, complexidade da realidade social atual (lavando-se em conta as significativas transformações ocasionadas pela difusão das novas tecnologias), bem como o tecido axiológico sobre o qual se projeta a lei consumerista. (SANTOS, 2019, p.9)

O direito de arrependimento foi consagrado pelo Código de Defesa do Consumidor em 1990, muito antes, portanto, de existir qualquer iniciativa de comércio eletrônico. À época, esse instituto tinha como premissa a garantia do direito do consumidor de se arrepender da compra realizada sem o acesso físico ao produto ou serviço. Partia dos exemplos das compras realizadas por meio de catálogos ou via telefone, sem maiores informações sobre os produtos adquiridos (FERNANDES, 2016).

Entretanto, alguns autores declaram que o direito de arrependimento nas compras eletrônicas deixou de ser corretamente regulamentado (FERNANDES, 2016).

Isso ocorreu porque, de acordo com Maia e Damasceno “a regra original tinha por objetivo proteger um consumidor da década de 90, com pouquíssimo acesso à informação e



que poderia ser facilmente enganado por empresas imbuídas de má-fé, porém, os tempos hoje são outros” (FERNANDES, 2016)

Segundo as autoras, o consumidor que adquire produtos pela internet possui uma informação precisa, ampla e rápida sobre o produto ou serviço que deseja adquirir e a empresa que se dispõe a realizar a venda. Necessário perceber que não há mais a dificuldade no acesso à informação tal como no passado (FERNANDES, 2016).

Fábio Ulhoa Coelho (2015) defende que:

O art. 49 do CDC não deve ser aplicado ao comércio eletrônico porque não se trata de negócio concretizado fora do estabelecimento do fornecedor. O consumidor está em casa, ou no trabalho, mas acessa o estabelecimento virtual do empresário; encontra-se, por isso, na mesma situação de quem se dirige ao estabelecimento físico. [...] A compra de produtos ou serviços por meio da internet realiza-se “dentro” do estabelecimento (virtual) do fornecedor. Por isso, o consumidor internetenático (sic) não tem direito de arrependimento, a menos que o empresário tenha utilizado em seu website alguma técnica agressiva de marketing, isto é, tenha se valido de expediente que inibe a reflexão do consumidor sobre a necessidade e conveniência da compra (COELHO, 2015, p. 53).

De acordo com Fernandes (2016), mister enfatizar que em 2013, a pedido do Ministério da Justiça, a Câmara Brasileira de Comércio Eletrônico (Camara-e.net) elaborou documento, enviado à Secretaria Nacional do Consumidor - Senacon, no dia 5 de maio, no qual apresenta seus principais argumentos e questões acerca do direito de arrependimento em compras virtuais:

[...] o direito de arrependimento no ambiente do comércio eletrônico não cabe a quem “usou e não gostou”. Trata-se, sim, do direito de quem, caso tivesse acesso direto ao bem, não teria efetuado a sua compra. Não cabe no conceito, por exemplo, o consumidor devolver um CD adquirido porque não gostou da música ou devolver uma entrada para cinema ou teatro após a data do espetáculo.

Ainda no mesmo sentido a doutrina brasileira, mesmo diante da ausência de restrição legal afasta a incidência do direito nos casos em que há consumo ou desgaste do produto. Marques elucida:

Se ele pretende fazer uso do seu novo direito de arrependimento, no prazo de 7 dias, deverá cuidar para que o bem não pereça e não sofra qualquer tipo de desvalorização, devendo evitar usá-lo ou danificá-lo (abrir o pacote, experimentar o shampoo, manusear e sujar a enciclopédia etc.). Se o fizer, segundo nos parece, poderá até desistir do vínculo obrigacional, liberando-se das obrigações assumidas, (por ex.: pagamento da segunda prestação, recebimento mensal dos fascículos da enciclopédia etc.), mas como não pode mais devolver o produto nas condições que recebeu (volta ao status quo) terá que ressarcir o fornecedor pela perda do produto

ou pela desvalorização que o uso causou, tudo com base no princípio do enriquecimento ilícito (MARQUES, 2004, p.73).

Sodré (2019, p. 691) pontua que Fábio Ulhôa Coelho assumia que a compra feita pela internet não era feita fora do estabelecimento comercial, e, portanto, não admitia o direito de arrependimento nesta hipótese. Isto porque compreendia que o site do fornecedor se amoldava ao conceito jurídico de estabelecimento comercial - conjunto de elementos e materiais e imateriais organizados pelo empresário para o exercício de sua atividade econômica. Posteriormente, seguindo o entendimento majoritário, o autor passou a admitir a aplicação do direito de arrependimento às compras feitas pela internet.

Sodré (2019, p. 691) lembra que a partir da análise dos principais elementos trazidos pelo caput do art. 49 do CDC algumas considerações podem ser traçadas. São duas as principais condições para o exercício do direito de arrependimento: que o contexto da compra seja fora do estabelecimento comercial (de fato ou em essência como no caso do time-sharing) ou a distância e que o direito seja exercido dentro do prazo de 7 dias – ou mais em caso de eventual ampliação que vincula o fornecedor. Um terceiro requisito pode ser acrescentado, decorrente da boa-fé: a incolumidade do produto a ser devolvido que não pode ser violado pelo consumidor.

Sodré (2019, p. 692) frisa que independente das classificações adotadas pela doutrina, o objetivo do instituto é viabilizar as condições necessárias para que o consumidor forme uma vontade qualificada, assegurando a realização de uma compra consciente.

Em outras palavras, a norma visa possibilitar que a decisão do consumidor seja refletida e pautada em informações corretas. Para isto o prazo de reflexão permite que o consumidor avalie o binômio necessidade de aquisição e possibilidade econômica bem como as características do objeto da contratação atenuando respectivamente o déficit de reflexivo e informacional - em consonância com a segunda classificação. (SODRÉ, 2019, p. 692)

Em contraponto, há casos em que a norma pode não ser aplicada.

A aplicação do direito de arrependimento pode ser rejeitada em dois planos. Primeiro no plano fático pela ausência dos requisitos básicos (exercício no prazo correto e compra que se coadune ao conceito de “fora do estabelecimento comercial”). Segundo no plano teleológico dada a ausência de fundamentos para a aplicação da norma. Em geral, a doutrina e a jurisprudência se respaldam na ausência de fundamento da segunda espécie. Partindo do pressuposto de que o fundamento da norma se sustenta em dois pilares (déficit informacional e déficit de reflexão) independentes e cuja presença isolada basta para a incidência da norma, entende-se que é de arrependimento. (SODRÉ, 2019, p. 692)

Sodré (2019, p. 693) ao se posicionar sobre a aplicabilidade da norma *in casu*, pela ausência de déficit informacional, cita que Gomide argumenta que “inexiste qualquer elemento surpresa na compra de uma passagem aérea”. No mesmo sentido o julgado da Segunda Turma Recursal Cível do Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul:

[...] Não tem aplicabilidade, em se tratando de compra de passagens aéreas pela internet, o prazo de sete dias previsto no artigo 49 do CDC, tendo em vista que as peculiaridades do serviço, bem como o que pode vir a oferecer ao comprador, são conhecidas desde o momento da contratação, diferentemente do que ocorre na compra de produto de forma não presencial, quando então o consumidor pode, em tese, ser surpreendido com características diversas da pretendida (exemplo: cor, tamanho, funcionalidades, etc). (TJ-RS - Recurso Cível: 71007925548 RS, Relator: Roberto Behrendorf Gomes da Silva, Data de Julgamento: 26/09/2018, Segunda Turma Recursal Cível, Data de Publicação: Diário da Justiça do dia 28/09/2018)

Sodré (2019, p. 694) entende que a inaplicabilidade do direito de arrependimento é mais frequente nos julgados quando a companhia aérea comercializa tarifas promocionais que impossibilitam o exercício do direito de arrependimento. E que nesses casos, se por um lado entende-se abusiva a retenção integral do valor das passagens, admite-se a retenção de determinados percentuais. Isto porque o consumidor devidamente informado das cláusulas contratuais quando da contratação não poderá se valer do direito de arrependimento, ainda que dentro do prazo de sete dias, em observância ao princípio do *pacta sunt servanda*. Conforme ilustra o excerto do julgado a seguir:

[...] Na compra de passagem aérea, cabe ao consumidor escolher o perfil de tarifa que pretende contratar, anuindo com as suas cláusulas. A previsão expressa de taxa de retenção na hipótese de pedido de reembolso vincula o contratante em respeito ao *pacta sunt servanda*. O transporte aéreo está regido por normas específicas do setor, editadas pela Agência Nacional de Aviação Civil - ANAC. O arrependimento pessoal quanto ao perfil de tarifa contratado não é suficiente para alterar o contrato e substituí-lo por um perfil mais favorável ao consumidor, sem ônus, por inexistir abusividade da cláusula penal constante no ajuste anuído livremente pelo próprio passageiro. (Acórdão n.1124869, 07298188820178070001, Relator: DIAULAS COSTA RIBEIRO 8ª Turma Cível, Data de Julgamento: 19/09/2018, publicado no DJE: 24/09/2018)

Para Sodré (2019, p. 694) este tipo de cláusula não é considerado abusiva em virtude da contrapartida em benefício do consumidor. Se de um lado ele abdica do seu direito de arrependimento, e, portanto, do ressarcimento integral da tarifa, por outro ganha um benefício financeiro traduzido na tarifa reduzida. Entretanto, essa dinâmica é perigosa, pois dá ensejo a práticas comerciais duvidosas como é o caso da colocação de preços fictícios no mercado que dão a falsa impressão de economia ao consumidor às custas do seu direito de arrependimento. Afinal compra-se buscando o melhor preço e não a possibilidade de se arrepender.

Sodré (2019, p. 695) cita o posicionamento de Santolim que repele o arrependimento nas compras de passagens aéreas em virtude do impacto econômico negativo sobre a coletividade de consumidores ao afirmar que “a amplitude desnecessária do ‘direito de arrependimento’ importará em custo de transação adicional, que, fatalmente, será suportado por todos os consumidores, mesmo aqueles que não o exercerem”.

Apresentados os argumentos contrários a aplicação do direito de arrependimento, por fim serão contempladas as considerações da corrente favorável à aplicação do direito de arrependimento.

Sodré (2019, p. 695) considera que a corrente defensora da aplicação do direito de arrependimento ao caso em análise é majoritária nos tribunais brasileiros. Para ele, não são propostas grandes reflexões acerca do tema, isto porque os julgados atem-se, no mais das vezes, a uma análise puramente fática. Isto é, verificam se no caso concreto foram atendidos os critérios de compra fora do estabelecimento e de manifestação de desistência dentro do prazo legal. Se por um lado pode ser vista como uma corrente legalista atenta a interpretação literal do texto da lei, por outro, pode ser entendida como uma corrente garantista que não priva o consumidor de um direito evitando a interpretação da norma em seu prejuízo.

Segundo Alves (2018, p.58) uma das correntes que trata do tema, defende que a aplicabilidade do direito de arrependimento na compra de bilhetes aéreos por meio eletrônico em nada difere da aquisição de outros produtos e serviços por esse meio.

Para Alves (2018, p.58), segundo tal entendimento, o consumidor, mesmo que tenha acesso a todas as informações acerca do produto que está adquirindo, podem ser levado a comprar por impulso uma passagem aérea, pelo fato de que os preços de viagens realizadas por transporte aéreo alteram constantemente, levando o indivíduo a adquirir o bilhete por pressão.

O posicionamento que entende que não se aplica o direito de arrependimento ao caso concreto, porque considera que o consumidor, seja realizando a compra no estabelecimento comercial da empresa aérea ou em sua residência, é a mesma, pois ao comprar passagem aérea pela internet tem acesso a todas as regras de cancelamento e reembolso em caso de desistência.

Por outro lado, é facultado ao consumidor desistir no prazo de sete dias das compras realizadas fora do estabelecimento do fornecedor, de acordo com o art. 49 do CDC. Isso porque eventuais prejuízos enfrentados pelo fornecedor nesse tipo de contratação são inerentes à modalidade de venda agressiva fora do estabelecimento comercial e fazem parte

do risco do negócio, portanto, nesse posicionamento, se aplica o direito de arrependimento no caso concreto.

Pizzol (2019, p.161), coloca que devem ser reputadas nulas de pleno direito, por ofensa a norma cogente (art. 49 do CDC), todas as cláusulas dos contratos de transporte aéreo de passageiros que vedem o exercício do direito de arrependimento pelos consumidores, bem como que estabeleçam multas, taxas de reembolso ou descontos nos valores a serem restituídos quando exercido esse direito (art. 166, VI e VII, do CC/2002, e art. 51, II, do CDC).

Pizzol (2019, p.161) ressalta ainda que o entendimento acima, no sentido da aplicabilidade do direito de arrependimento às compras de passagens aéreas pela internet, é majoritário nos Tribunais brasileiros, resultando na condenação das companhias à restituição integral, com encargos moratórios, dos valores pagos pelos bilhetes (ou da diferença, se já operada anteriormente a devolução parcial). Interessante mencionar que parcela significativa desses julgados vai além, reconhecendo também o dano moral, *in re ipsa*, pela simples negativa da empresa aérea de efetuar espontaneamente a devolução integral do preço pago após o exercício pelo consumidor da faculdade do art. 49 do CDC.

Contudo Pizzol (2019, p. 163) fala sobre a existência de respeitável corrente contrária à aplicação do direito de arrependimento. O argumento mais frequente nesses julgados é o de que o adquirente de passagem aérea pela internet dispõe de todas as informações relevantes no momento da compra (classe, horário, tarifa, limites de bagagem etc.), em condições equivalentes às de quem opta por celebrar o contrato em uma loja física. Não haveria risco, em suma, de o bem entregue não corresponder às expectativas iniciais do consumidor: este não pode esperar mais do que o transporte para o destino escolhido, na classe escolhida, no horário indicado, com os limites especificados de bagagem (ao contrário do que ocorre, por exemplo, em relação a roupas, joias ou eletrodomésticos adquiridos pela internet). O erro deste raciocínio está, como se percebe, em partir da premissa de que o art. 49 do CDC destina-se apenas a resguardar o consumidor que, ao adquirir fora do estabelecimento comercial, não pôde examinar o produto ou serviço de perto (e que, por conta disso, teria um déficit informacional). Entretanto, a norma tem um segundo fundamento, mais abrangente – proteger o consumidor contra contratações “emocionais” ou “por impulso” – sendo que, como demonstrado, os fatores que fomentam contratações desse tipo são uma constante no e-commerce em geral e no comércio de passagens aéreas pela internet em particular.

Corroboro com a opinião de Sodré (2019, p. 696), e reafirmo que pela contraposição dos argumentos apresentados e debatidos nesta pesquisa associada a força do preceito

constitucional de proteção do consumidor, constata-se a importância da preservação e ampliação do instituto do direito de arrependimento.

É notória a necessidade da aplicabilidade do direito de arrependimento à compra de passagens aéreas pela internet (SODRÉ, 2019, p. 696).

No próximo capítulo faremos a análise das legislações relacionadas ao comércio eletrônico e a análise jurisprudencial nas decisões do TJDF.

## 5 ANÁLISES

### 5.1 Análise das legislações correlatas

Neste tópico trataremos das legislações relacionadas ao direito de arrependimento.

#### 5.1.1 Projeto de Lei 281/2012

Iniciaremos com o Projeto de Lei 281/2012 (BRASIL, 2012) que está em tramitação na Câmara dos Deputados (PL 3514/2015). Tal projeto visa fazer alterações no CDC de modo a adaptá-lo à realidade atual dos contratos eletrônicos.

O Projeto de Lei 281/2012 propõe importantes alterações no artigo 49 do CDC. Para além de esclarecer que o direito de arrependimento também alcança a compra por meio eletrônico, o projeto traz uma regra específica para as compras de passagens aéreas.

Confira-se:

Art. 49-A. Sem prejuízo do direito de rescisão do contrato de transporte aéreo antes de iniciada a viagem, nos termos do art. 740, § 3º, da Lei nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002 (Código Civil), o exercício do direito de arrependimento do consumidor de passagens aéreas poderá ter seu prazo diferenciado, em virtude das peculiaridades do contrato, por norma fundamentada das agências reguladoras.

Parágrafo único. A regulamentação prevista no caput deverá ser realizada no prazo máximo de 180 (cento e oitenta) dias após a entrada em vigor desta Lei (BRASIL, 2002)

De acordo com Sodré (2019, p. 692) o projeto de lei nº 281 de 2012 apresentado pelo ex-senador José Sarney tinha entre seus objetivos dispor sobre normas gerais de proteção ao consumidor no comércio eletrônico. O projeto, que sofreu inúmeras modificações ao longo de sua tramitação, ainda hoje se encontra pendente de revisão pela Câmara, nos termos do artigo 65 da Constituição Federal de 1988.

Acerca das alterações propostas interessa ao desenvolvimento desta pesquisa as que recaem sobre o direito de arrependimento.

Além de regulamentar o direito de arrependimento nos contratos eletrônicos em geral, o projeto traz uma regra específica no tocante ao direito de arrependimento em compra de passagens aéreas, delegando a competência de normatizar tal tema para a ANAC.

A proposta é inovadora. Contudo, não acreditamos que a delegação da regulamentação do direito de arrependimento para as agências reguladoras seja uma boa opção. Embora

legítima a delegação, muito melhor seria se a regra especial já viesse disciplinada pelo próprio CDC, pois teríamos mais segurança jurídica e evitaríamos que outras agências reguladoras se sentissem motivadas a regulamentar de forma especial o direito de arrependimento em outros tipos de serviços.

A seguir veremos a Lei do E-Commerce.

### **5.1.2 Decreto nº 7.962/2013**

Dando seguimento a nossa análise, trataremos do Decreto nº 7.962/2013 (BRASIL, 2013), a Lei do E-Commerce.

A Lei do E-Commerce dispõe especificamente sobre a contratação no comércio eletrônico (BRASIL, 2013).

Segundo o artigo 1º, serão abrangidos os seguintes aspectos: informações claras a respeito do produto, serviço e do fornecedor; atendimento facilitado ao consumidor; assim como, o respeito ao direito de arrependimento (BRASIL, 2013).

Importante destacar que, em conformidade com o artigo 7º (BRASIL, 2013), o descumprimento das condutas descritas ao longo do decreto permite a aplicação das sanções previstas no artigo 56 do CDC (BRASIL, 1990).

Observa-se que antes da promulgação do Decreto (BRASIL, 2013), disputas judiciais e casos que versavam sobre o comércio eletrônico eram extremamente controversas, tendo os operadores do direito ter que basear-se somente na analogia, costumes e princípios inerentes a legislação consumerista.

Subsidiariamente era empregado as leis do Código Civil, pois em muitos casos entendia-se não ser consumerista a relação tratada no mundo virtual.

Segundo Pacheco (2014):

Nem sempre o avanço tecnológico demanda a necessidade de novas leis. O Código de Defesa do Consumidor, já vinha sendo facilmente aplicado às transações realizadas em meio eletrônico, sobretudo o direito ao arrependimento. [...] O Decreto, então, não inovou buscou apenas definir padrões para direitos já previstos no CDC [...]

Entretanto, acerca da promulgação do Decreto nº 7.962/2013 Pacheco (2014) afirma que:

[...] Já existe regramento a ser aplicado nas relações que envolvem o comércio eletrônico, mas ainda o Poder Judiciário precisa dar efetividade à proteção do



consumidor evitando abusos cometidos pelos fornecedores em especial o não cumprimento do contrato, e a consequente ausência de indenização ao consumidor.

Segundo Fernandes (2016) o direito de arrependimento foi consagrado pelo Código de Defesa do Consumidor em 1990, muito antes, portanto, de existir qualquer iniciativa de comércio eletrônico. À época, esse instituto tinha como premissa a garantia do direito do consumidor de se arrepender da compra realizada sem o acesso físico ao produto ou serviço. Partia dos exemplos das compras realizadas por meio de catálogos ou via telefone, sem maiores informações sobre os produtos adquiridos.

De acordo com o Decreto 7.962/13 gerou o dever ao fornecedor de informar, de forma clara e ostensiva, os meios adequados e eficazes para o exercício do direito de arrependimento pelo consumidor, o que pode ser efetivado pela mesma ferramenta utilizada para a contratação, sem prejuízo de outros meios disponibilizados (BRASIL, 2013).

De acordo com o art. 5º do Decreto 7.962/2013, o exercício do direito de arrependimento implica a rescisão dos contratos acessórios, sem qualquer ônus para o consumidor, devendo ser comunicado imediatamente pelo fornecedor à instituição financeira ou à administradora do cartão de crédito ou similar, para que o negócio seja desfeito e os valores sejam restituídos (BRASIL, 2013).

Segue o art. 5º do Decreto 7.962/2013:

Art. 5º O fornecedor deve informar, de forma clara e ostensiva, os meios adequados e eficazes para o exercício do direito de arrependimento pelo consumidor.

§ 1º O consumidor poderá exercer seu direito de arrependimento pela mesma ferramenta utilizada para a contratação, sem prejuízo de outros meios disponibilizados.

§ 2º O exercício do direito de arrependimento implica a rescisão dos contratos acessórios, sem qualquer ônus para o consumidor.

§ 3º O exercício do direito de arrependimento será comunicado imediatamente pelo fornecedor à instituição financeira ou à administradora do cartão de crédito ou similar, para que:

I - a transação não seja lançada na fatura do consumidor; ou

II - seja efetivado o estorno do valor, caso o lançamento na fatura já tenha sido realizado.

§ 4º O fornecedor deve enviar ao consumidor confirmação imediata do recebimento da manifestação de arrependimento (BRASIL, 2013).

Portanto, entendemos que o Decreto auxilia o consumidor nos cancelamentos das compras de passagens aéreas, e no exercício do direito de arrependimento, ao garantir a rescisão dos contratos firmados anteriormente, e com isso, se precavendo de cobranças indevidas.

### 5.1.3 Resolução nº 400/2016 ANAC

A Agência de Aviação Civil é uma das agências reguladoras federais criada para regular e fiscalizar as atividades da aviação civil e a infraestrutura aeronáutica e aeroportuária no Brasil.

A Anac estabelece no artigo 11 da Resolução nº 400/2016 (BRASIL, 2016) que o passageiro pode desistir gratuitamente da compra da passagem aérea no prazo de até 24 horas após o recebimento do seu comprovante, desde que a data da compra tenha sido feita com 7 dias ou mais de antecedência em relação ao dia do voo. Após esse prazo, o passageiro que desejar remarcar sua passagem ou solicitar o reembolso do valor pago, deverá observar as regras contratuais, que podem prever multas e o pagamento de diferença tarifária, se for o caso.

A Resolução n.º 400/2016 da ANAC tende a afastar a aplicação do artigo 49 do código consumerista.

A Resolução n.º 400 expedida pela Agência Nacional de Aviação Civil – ANAC em dezembro de 2016 e em vigor desde 14 de março de 2017 dispõe sobre as condições gerais de transporte aéreo. Além de tratar acerca de assuntos como o check-in, informações sobre bagagens e assistência material, a resolução trata da alteração e resilição do contrato de transporte aéreo tanto por parte do transportador, quanto por parte do passageiro. A esta pesquisa interessa a última hipótese, mais especificamente, a redação do art. 11 transcrita a seguir:

Art. 11. O usuário poderá desistir da passagem aérea adquirida, sem qualquer ônus, desde que o faça no prazo de até 24 (vinte e quatro) horas, a contar do recebimento do seu comprovante. Parágrafo único. A regra descrita no caput deste artigo somente se aplica às compras feitas com antecedência igual ou superior a 7 (sete) dias em relação à data de embarque (BRASIL, 2016).

Indaga-se acerca da validade da resolução. Se por um lado amplia o direito de arrependimento abrangendo compras feitas ou não fora do estabelecimento comercial, por outro restringe o direito de arrependimento previsto no art. 49. Isto porque reduz o prazo de 7 dias para 24 horas, além de acrescentar como condição para o cancelamento a antecedência de no mínimo sete dias em relação à data de embarque (SODRÉ, 2019, p. 693).

A Resolução da ANAC se comparada com o direito de arrependimento previsto no artigo 49 do CDC, pode ser entendida como um retrocesso tendo em vista que o prazo de reflexão foi reduzido de 7 (sete) dias para 24 (vinte e quatro) horas, impondo a necessidade de

a passagem ter sido adquirida no mínimo 7 (sete) dias antes do voo, condicionante inexistente na regra contida no artigo 49 do CDC.

Tem-se uma clara antinomia entre o direito de arrependimento previsto no artigo 49 do CDC e o direito de arrependimento disciplinado no artigo 11 da Resolução 400/2016, da ANAC. A questão a ser enfrentada é saber qual norma terá aplicação nas compras de passagens aéreas pela internet.

Para Sodré (2019, p. 692) contrapondo o Código de Defesa do Consumidor, uma lei ordinária, a Resolução n. 400/2016, uma norma de caráter administrativo, tem-se a prevalência do primeiro em observância a hierarquia das normas.

Andrade (2018) explica que o CDC é uma lei geral, materialmente, e especial, subjetivamente. Por isso, alcança todas as relações contratuais e extracontratuais do sujeito consumidor no mercado de consumo, inclusive as que se encontram reguladas por normas específicas, caso do transporte aéreo de passageiros. A superação das inevitáveis antinomias entre o CDC e as normas especiais deve ocorrer pelo emprego da moderna técnica do “diálogo das fontes”, desenvolvida a partir de uma premissa importante: a solução para as antinomias deve ser procurada sempre na Constituição Federal.

Para Andrade (2018) a previsão da *defesa do consumidor* como direito fundamental (art. 5.º, XXXII, da CF) representa, sistematicamente, uma garantia constitucional deste novo ramo do direito. É a chamada *força normativa da Constituição*, a indicar que os direitos fundamentais assegurados nas Constituições têm força de norma, vinculando, portanto, o Estado e os intérpretes da lei em geral, inclusive frente a outros ramos do Direito.

Frisa-se que no “diálogo” entre o CDC e a Resolução 400/2016 da ANAC, aplica-se prioritariamente o CDC, diante do mandamento constitucional de proteção do consumidor (art. 5.º, XXXII), e apenas subsidiariamente, no que for compatível com o sistema consumerista, a Resolução da ANAC.

Segundo Andrade (2018) a natureza de norma de sobreposição do Código de Defesa do Consumidor, aliada ao critério hierárquico, nos autoriza a concluir que as compras de passagens aéreas pela internet continuam sendo alcançadas pelo artigo 49 do Código de Defesa do Consumidor. O consumidor continua tendo o prazo de 7 (sete) dias para desistir, sem custos, da passagem, contado do ato da compra. Quanto ao artigo 11 da Resolução 400/2016 da ANAC, só alcançará as compras de passagens aéreas efetuadas no estabelecimento comercial físico da empresa aérea, já que a norma em exame, diferentemente do artigo 49 do CDC, não condiciona o exercício do direito à compra fora do estabelecimento comercial.

Andrade (2018) salienta que entendimento contrário abriria um precedente perigoso no âmbito das relações de consumo. Outras agências reguladoras poderiam se sentir encorajadas a lançar mão do mesmo expediente para afastar a incidência das normas protetivas do CDC, em claro esvaziamento do mandamento constitucional de efetiva defesa dos direitos do consumidor.

Andrade (2018) ressalta que as características do serviço de transporte aéreo recomendam uma regulamentação especial do direito de arrependimento, em conformidade com o princípio da harmonização (art. 4º, III, do CDC), que deve orientar as relações jurídicas de consumo.

Entendemos que o artigo 11 da Resolução 400/2016 não alcança as compras de passagens aéreas efetuadas pela internet.

O direito de arrependimento regulado pelo artigo 49 do CDC em tais transações é o instituto adequado.

A seguir trataremos da análise jurisprudencial.

## **5.2 Análise jurisprudencial**

Para identificar como o Poder Judiciário se posiciona sobre a aplicabilidade ou não do direito de arrependimento, nas compras de passagens aéreas no comércio eletrônico, segundo o art. 49 do CDC (BRASIL,1990), foi realizada busca jurisprudencial, por acórdãos proferidos pelo TJDFT.

Além disso, visando analisar decisões mais recentes, estabeleceu-se uma limitação temporal. Foram considerados apenas acórdãos proferidos (data de julgamento) entre janeiro de 2017 e março de 2020.

A busca foi realizada no portal de pesquisa de Jurisprudências do TJDFT (DISTRITO FEDERAL, 2021), procurando-se por Ementas de Acórdãos que contivessem os verbetes “CDC”, “art. 49” e “transporte aéreo”. Os resultados da pesquisa são abaixo apresentados. A tabela com os dados das decisões encontradas é apresentada no Apêndice A.

O Poder Judiciário interpreta o direito e aplica-o ao caso concreto. Contudo, ainda existem muitas divergências quanto a aplicabilidade ou não do art. 49 do CDC (BRASIL,1990) nas compras de passagens aéreas no comércio eletrônico. Embora existam decisões em ambos os sentidos, a jurisprudência ainda não é firmada.

O Superior Tribunal de Justiça – STJ ainda não se manifestou a respeito dessa questão, mas nos Tribunais de segunda instância e nos colégios recursais o entendimento é no sentido

de que o artigo 49 do CDC (BRASIL,1990) se aplica às compras de passagens aéreas no comércio eletrônico.

Nosso estudo visa identificar como o TJDFT enfrenta essa controvérsia em casos concretos, com base no resultado da pesquisa jurisprudencial.

Na consulta realizada ao site do TJDFT (DISTRITO FEDERAL, 2021) dentro do período estabelecido para a pesquisa, foram encontrados 15 acórdãos, sendo que, em 03 decisões, os Magistrados entenderam pela não aplicabilidade do direito de arrependimento, segundo o art. 49 do CDC (BRASIL,1990).

Interessante mencionar que o Magistrado Aiston Henrique de Sousa foi relator em 06 processos, e o Magistrado Asiel Henrique de Sousa foi relator em 03 processos, conforme demonstrado na tabela no Apêndice A.

Entre os principais argumentos apontados pelos Magistrados, consta que a solicitação de cancelamento ocorreu dentro do prazo do direito de arrependimento, o que garante ao consumidor o direito de cancelamento sem cobrança ou retenção de qualquer valor, como visto nos Acórdãos 1165256 e 1112688.

Nas decisões dos Acórdãos 1175293, 1112688, 1098878, 1139925, 1118048, 1012649 e 1007294, os Magistrados entenderam ser indevida e abusiva a multa cobrada pelo exercício do direito de arrependimento no prazo de reflexão. O exercício do direito de arrependimento, por constituir-se faculdade do consumidor não o sujeita à aplicação de multa.

Segue a ementa do Acórdão 1175293:

DIREITO CIVIL. TRANSPORTE AÉREO. COMPRA DE PASSAGEM COM TRECHO INCORRETO. REEMBOLSO DO VALOR PAGO. DANOS MORAIS NÃO CABIMENTO.

1 – Na forma do art. 46 da Lei 9.099/1995, a ementa serve de acórdão. Recurso próprio, regular e tempestivo. Pretensão de reembolso do preço pago por passagens aéreas que foram emitidas com trecho incorreto e danos morais em razão de todo o imbróglgio. Recurso da ré visando à reforma da sentença, que julgou procedentes os pedidos.

2 – Contrato de transporte. Aquisição de passagem aérea pela internet. Desistência. A faculdade de desistir das compras fora do estabelecimento do fornecedor, prevista no art. 49 do CDC, aplica-se aos contratos de transporte aéreo, concluídos por meio da internet. Ademais, o exercício do direito de arrependimento, por constituir faculdade do consumidor, não o sujeita à aplicação de multa. Precedente: (Acórdão n.935671, 07253718020158070016). Devido, pois, o reembolso do valor integral das passagens adquiridas pelo autor.

3 – Responsabilidade civil. Dano moral. O reconhecimento da responsabilidade civil por danos morais pressupõe a prática de ilícito. Sem demonstração de ilegalidade ou defeito na prestação do serviço, não se acolhe pedido de indenização por danos morais (art. 186 do Código Civil). Precedente: (Acórdão n.1157982, 07120231720188070007, Relator: FABRÍCIO FONTOURA BEZERRA). Sentença que se reforma apenas para afastar a condenação por danos morais.

4 – Recurso conhecido e provido em parte. Sem custas e honorários advocatícios na forma do art. 55 da Lei 9.099/1995, inaplicáveis as disposições do CPC.

Em relação ao distrato contratual, nos Acórdãos 1117727 e 1041693, os Magistrados entenderam ainda que se o consumidor exercitar o direito de arrependimento, os valores eventualmente pagos a qualquer título e durante o prazo de reflexão, serão devolvidos de imediato e monetariamente atualizados. É que é dever dos contratantes guardar boa-fé nos negócios desde as negociações preliminares até a execução final do contrato. Além da infringência ao artigo 49 do CDC, viola o princípio da boa-fé o fornecedor de serviço que, a par de sua anuência com o distrato do negócio, não adota as providências necessárias para fazer cessar a cobrança do valor decorrente do contrato rescindido.

Quanto a devolução de valores, nos Acórdãos 1117727 e 1063574 os Magistrados determinaram a restituição dos valores pagos.

No Acórdão 1221358 o Magistrado entendeu que a solicitação de cancelamento ocorreu imediatamente após a cobrança, ou seja, dentro do prazo do direito de desistência, conforme art. 49 do CDC e art. 11 da Resolução 400 ANAC.

No Acórdão 1118048 o Magistrado entendeu ainda que não houve indenização por danos morais, e a reparação, no caso, se limita à restituição do valor pago.

Em contrapartida, nos Acórdãos 1050827, 1072708 e 1165256 os Magistrados entenderam pela não aplicabilidade do direito de arrependimento. Frise-se que o cancelamento fora do prazo de arrependimento de 7 dias, não isenta o consumidor de multa.

Segue a ementa do Acórdão 1165256:

JUIZADOS ESPECIAIS CÍVEIS. RELAÇÃO DE CONSUMO. COMPRA DE PASSAGEM AÉREA. DESISTÊNCIA. CANCELAMENTO FORA DO PRAZO DE ARREPENDIMENTO (7 DIAS). ARTIGO 49 DO CDC. PEDIDO DE RESSARCIMENTO TOTAL DO VALOR DA PASSAGEM. REEMBOLSO PARCIAL. PREVISÃO EXPRESSA DE VALOR PARA O CANCELAMENTO OU ALTERAÇÃO DE VOO. PRELIMINAR - LITISCONSÓRCIO NECESSÁRIO. REJEITADA. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO CONHECIDO E IMPROVIDO. 1. Recurso próprio, regular e tempestivo. Contrarrazões apresentadas. Custas recolhidas (ID. 7652670 e 7652672). 2. Recurso interposto pelo autor onde requer a reforma da sentença para que seja reembolsado de forma integral do valor pago pela passagem aérea, posteriormente cancelada em razão do direito de arrependimento por ele formulado junto à companhia aérea. 3. A relação jurídica estabelecida entre as partes é de natureza consumerista, devendo a controvérsia ser solucionada sob o prisma do sistema jurídico autônomo instituído pelo Código de Defesa do Consumidor (Lei n.8.078/1990) que, por sua vez, regulamenta o direito fundamental de proteção do consumidor (artigo 5º, inciso XXXII, da Constituição Federal). 4. Nos termos do art. 49 do CDC, o consumidor pode desistir do contrato no prazo de 7 (sete) dias, a contar de sua assinatura ou do ato de recebimento do produto ou serviço, sempre que a compra ocorrer fora do estabelecimento comercial (prazo de reflexão). A faculdade de desistir das compras fora do estabelecimento do fornecedor, prevista no art. 49 do CDC, aplica-se aos contratos de transporte aéreo, concluídos por meio da internet. No caso, a autora efetuou a compra da passagem em 11/11/2017, e a viagem aconteceria em

27/01/2018. O arrependimento, seguido do pedido de reembolso no valor de R\$ 694,73, ocorreu em 10/01/2018, portanto fora do prazo de 7 dias. 5. Verifica-se que a tarifa light foi a adquirida pela recorrente, na qual constava a informação de que o custo do cancelamento ou alteração seria de R\$ 170,00 (ID 7539350 - pág. 2). Portanto, a consumidora, no ato da compra, teve conhecimento de que eventual cancelamento da viagem não a reembolsaria do valor total da compra. A sentença deve ser mantida. 6. RECURSO CONHECIDO e IMPROVIDO. Sentença mantida. 7. Condenado o recorrente ao pagamento de custas e de honorários advocatícios, arbitrados em 10% do valor da condenação (Lei nº 9099/95, Art. 55). 8. A súmula de julgamento servirá de acórdão (art.46, Lei 9099/95).

No Acórdão 1072708 o Magistrado entendeu pela não aplicabilidade do direito de arrependimento ao descrever que os elementos do processo são suficientes para se concluir que não houve o direito de arrependimento dentro do prazo estabelecido no art. 49 do CDC, e, portanto, a fixação de multa para o cancelamento da passagem aérea é cabível.

Por outro lado, no Acórdão 1050827 o Magistrado entendeu que as alegações da parte autora, em cotejo com os documentos apresentados, não são suficientes para se concluir que houve o direito de arrependimento dentro do prazo estabelecido no art. 49 do CDC.

Verificamos que a maioria das decisões proferidas nos Acórdãos entendem que o direito de arrependimento regulado pelo artigo 49 do CDC (BRASIL, 1990) aplica-se as compras de passagem aérea no comércio eletrônico, o que deriva da necessidade de resguardar ao consumidor a faculdade de refletir sobre a aquisição de produto/serviço realizada de forma não presencial.

Dessa forma o passageiro dispõe de sete dias para desistir sem custos da compra e eventuais prejuízos decorrentes do cancelamento.

Após as análises doutrinária e jurisprudencial, observou-se que a aplicação do direito de arrependimento as compras de passagens aéreas ainda ensejam discussões, o que acarretam insegurança jurídica ao consumidor.

## 6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Considerando que nos termos do art. 49 do CDC (BRASIL, 1990) o consumidor pode desistir do contrato no prazo de 7 (sete) dias (prazo de reflexão), a contar de sua assinatura ou do ato de recebimento do produto ou serviço, sempre que a compra ocorrer fora do estabelecimento comercial, este instituto aplica-se as compras de passagens aéreas no comércio eletrônico. Deste modo, é indevida a multa cobrada pelo exercício do direito de arrependimento no prazo de reflexão.

O direito de arrependimento constitui um direito potestativo a disposição do consumidor, sem necessidade de justificativa para a desistência, não incidindo multa pelo seu exercício. Tal direito existe para proteger a declaração de vontade do consumidor, dispensando qualquer motivação para o exercício do arrependimento dentro do prazo de reflexão.

A partir da análise doutrinária e jurisprudencial do tema observou-se que, ainda que alguns julgados tragam o entendimento de que o direito de arrependimento é aplicável ao caso de compras de passagens aéreas no comércio eletrônico, não há unanimidade no judiciário brasileiro, de modo que o consumidor está sujeito à insegurança jurídica.

Nesse estudo, foi realizada análise das legislações relacionadas ao direito de arrependimento. Entendeu-se que o art. 49 do CDC (BRASIL, 1990) é o instituto adequado para tratar das desistências de compras de passagens aéreas no comércio eletrônico.

Propõe-se maior discussão acerca do Projeto de Lei 281/2012 (BRASIL, 2012), que apesar de propor a inclusão de maior segurança ao consumidor no CDC, como a garantia da repetição do indébito e formas de restituição do crédito, delega a competência de normatizar o direito de arrependimento para a ANAC.

Entendemos que a delegação da regulamentação do direito de arrependimento para as agências reguladoras deve ser disciplinada pelo próprio CDC, para evitar que outras agências reguladoras se sintam motivadas a regulamentar de forma especial o direito de arrependimento em outros tipos de serviços.

Em relação a análise jurisprudencial, verificamos que a maioria das decisões proferidas nos Acórdãos do TJDFT, no período definido para a pesquisa, entendem que o direito de arrependimento regulado pelo artigo 49 do CDC (BRASIL, 1990) aplica-se as compras de passagem aérea no comércio eletrônico.

Entretanto, pondera-se que as decisões dos julgados, em sua maioria, apenas verificam se no caso concreto foram atendidos os critérios de compra fora do estabelecimento



comercial, ou seja, no comércio eletrônico, e se a manifestação de desistência ocorreu dentro do prazo legal. Não existem propostas de reflexões sobre o tema, apenas análises fáticas e interpretações literais da lei.

Espera-se que com este breve estudo consiga-se instigar o leitor a prosseguir na busca pela defesa dos interesses dos consumidores para fazer valer os princípios do Código do Consumidor.

Conclui-se que para garantir a tutela dos direitos consumeristas, é necessário que prevaleça o entendimento pela aplicabilidade do direito de arrependimento nas compras de passagens aéreas no comércio eletrônico, para que se garanta a segurança e a proteção do consumidor no ambiente virtual.

## REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Leonardo Luiz Glória de; CAMARGO, Fábio. *O Direito de Arrependimento do Consumidor e a Compra de Passagens Aéreas pela Internet*. JusBrasil, 2016. Disponível em: <https://leonardoluizadv.jusbrasil.com.br/artigos/408554194/o-direito-de-arrependimento-do-consumidor-e-a-compra-de-passagens-aereas-pela-internet>. Acesso em: 15 set. 2018.

ALVES, Gabryel. *O direito de arrependimento e sua inaplicabilidade nas compras de passagens aéreas pela internet*. 2018. 65 p. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado em Direito) – Universidade do Extremo Sul Catarinense, Criciúma, SC, 2018. Disponível em: <http://189.28.179.196/handle/1/6870>. Acesso em: 08 maio 2020.

ANAC. 2021a. *Agência Nacional de Aviação Civil. Oferta e compra de passagem*. Disponível em: <https://www.gov.br/anac/pt-br/assuntos/passageiros/oferta-e-compra-da-passagem> . Acesso em: 24/03/2021.

ANAC. 2021b. *Agência Nacional de Aviação Civil. Alterações da viagem e reembolso*. Disponível em: <https://www.gov.br/anac/pt-br/assuntos/passageiros/alteracoes-da-viagem> . Acesso em: 24/03/2021.

ANDRADE, Landolfo. *O direito de arrependimento na compra de passagens aéreas pela internet*. *Genjurídico*, 2018. Disponível em: <http://genjuridico.com.br/2018/03/14/o-direito-de-arrependimento-na-compra-de-passagens-aereas-pela-internet/>. Acesso em: 24 mar 2021.

AZEVEDO, Antônio Junqueira. *Negócio Jurídico, Existência, Validade e Eficácia*. São Paulo: Saraiva, 2002.

BENJAMIN, Antônio Herman de Vasconcelos; MARQUES, Cláudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe. *Manual de Direito do Consumidor*. 6. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2014.

BRASIL. *Acórdão 1230184*, 07213026320198070016, Relator: FABRÍCIO FONTOURA BEZERRA, 1ª Turma Recursal dos Juizados Especiais do Distrito Federal, data de julgamento: 13/2/2020, publicado no DJe: 2/3/2020. Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios (TJDFT). Disponível em: <https://pesquisajuris.tjdft.jus.br/IndexadorAcordaosweb/sistj?visaoId=tjdf.sistj.acordaoelettronico.buscaindexada.apresentacao.VisaoBuscaAcordao>. Acesso em 06 mar 2021.

BRASIL. *Acórdão 1175293*, 07173046320188070003, Relator: AISTON HENRIQUE DE SOUSA, Primeira Turma Recursal, data de julgamento: 30/5/2019, publicado no DJE: 13/6/2019. Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios (TJDFT). Disponível em: <https://pesquisajuris.tjdft.jus.br/IndexadorAcordaosweb/sistj?visaoId=tjdf.sistj.acordaoelettronico.buscaindexada.apresentacao.VisaoBuscaAcordao>. Acesso em 06 mar 2021.

BRASIL. *Acórdão 1098878*, 07501762920178070016, Relator: FERNANDO ANTONIO TAVERNARD LIMA, Terceira Turma Recursal, data de julgamento: 22/5/2018, publicado no DJE: 29/5/2018. Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios (TJDFT). Disponível em: <https://pesquisajuris.tjdft.jus.br/IndexadorAcordaosweb/sistj?visaoId=tjdf.sistj.acordaoelettronico.buscaindexada.apresentacao.VisaoBuscaAcordao>. Acesso em 06 mar 2021.

BRASIL. *Acórdão 1165256*, 07068579520188070009, Relator: FABRÍCIO FONTOURA BEZERRA, Primeira Turma Recursal, data de julgamento: 11/4/2019, publicado no DJE: 29/4/2019. Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios (TJDFT). Disponível em: <https://pesquisajuris.tjdft.jus.br/IndexadorAcordaosweb/sistj?visaoId=tjdf.sistj.acordaoeletronico.buscaindexada.apresentacao.VisaoBuscaAcordao>. Acesso em 06 mar 2021.

BRASIL. *Acórdão 1007294*, 07101797320168070016, Relator: Aiston Henrique de Sousa, Primeira Turma Recursal, data de julgamento 30/03/2017, publicado no DJE 10/04/2017. Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios (TJDFT). Disponível em: <https://pesquisajuris.tjdft.jus.br/IndexadorAcordaosweb/sistj?visaoId=tjdf.sistj.acordaoeletronico.buscaindexada.apresentacao.VisaoBuscaAcordao>. Acesso em 06 mar 2021.

BRASIL. *Acórdão 1029241*, 07000345420178070005, Relator: Asiel Henrique de Sousa, Terceira Turma Recursal, data de julgamento: 04/07/2017, publicado no DJE: 10/07/2017. Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios (TJDFT). Disponível em: <https://pesquisajuris.tjdft.jus.br/IndexadorAcordaosweb/sistj?visaoId=tjdf.sistj.acordaoeletronico.buscaindexada.apresentacao.VisaoBuscaAcordao>. Acesso em 06 mar 2021.

BRASIL. *Acórdão 1012649*, 07303603220158070016, Relator: Fernando Antônio Tavernard Lima, Terceira Turma Recursal, data de julgamento: 25/04/2017, publicado no DJE: 03/05/2017. Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios (TJDFT). Disponível em: <https://pesquisajuris.tjdft.jus.br/IndexadorAcordaosweb/sistj?visaoId=tjdf.sistj.acordaoeletronico.buscaindexada.apresentacao.VisaoBuscaAcordao>. Acesso em 06 mar 2021.

BRASIL. *Acórdão 1041693*, 07000635920178070020, Relator: Asiel Henrique de Sousa, Terceira Turma Recursal, data de julgamento: 22/08/2017, publicado no DJE: 30/08/2017. Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios (TJDFT). Disponível em: <https://pesquisajuris.tjdft.jus.br/IndexadorAcordaosweb/sistj?visaoId=tjdf.sistj.acordaoeletronico.buscaindexada.apresentacao.VisaoBuscaAcordao>. Acesso em 06 mar 2021.

BRASIL. *Acórdão 1050827*, 07136038920178070016, Relator: Aiston Henrique de Sousa, Primeira Turma Recursal, data de julgamento: 28/09/2017, publicado no DJE: 16/10/2017. Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios (TJDFT). Disponível em: <https://pesquisajuris.tjdft.jus.br/IndexadorAcordaosweb/sistj?visaoId=tjdf.sistj.acordaoeletronico.buscaindexada.apresentacao.VisaoBuscaAcordao>. Acesso em 06 mar 2021.

BRASIL. *Acórdão 1063574*, 07237411820178070016, Relator: Almir Andrade de Freitas, Segunda Turma Recursal, data de julgamento: 29/11/2017, publicado no DJE: 04/12/2017. Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios (TJDFT). Disponível em: <https://pesquisajuris.tjdft.jus.br/IndexadorAcordaosweb/sistj?visaoId=tjdf.sistj.acordaoeletronico.buscaindexada.apresentacao.VisaoBuscaAcordao>. Acesso em 06 mar 2021.

BRASIL. *Acórdão 1072708*, 07221311520178070016, Relator: Aiston Henrique de Sousa, Primeira Turma Recursal, data de julgamento: 01/02/2018, publicado no DJE: 20/02/2018. Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios (TJDFT). Disponível em: <https://pesquisajuris.tjdft.jus.br/IndexadorAcordaosweb/sistj?visaoId=tjdf.sistj.acordaoeletronico.buscaindexada.apresentacao.VisaoBuscaAcordao>. Acesso em 06 mar 2021.

BRASIL. *Acórdão 1098878*, 07501762920178070016, Relator: Fernando Antônio Tavernard Lima, Terceira Turma Recursal, data de julgamento:22/05/2018, publicado no DJE:29/05/2018. Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios (TJDFT). Disponível em:<https://pesquisajuris.tjdft.jus.br/IndexadorAcordaosweb/sistj?visaoId=tjdf.sistj.acordaoelettronico.buscaindexada.apresentacao.VisaoBuscaAcordao>. Acesso em 06 mar 2021.

BRASIL. *Acórdão 1112688*, 07436002020178070016, Relator: Carlos Alberto Martins Filho, Terceira Turma Recursal, data de julgamento:31/07/2018, publicado no DJE:07/08/2018. Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios (TJDFT). Disponível em:<https://pesquisajuris.tjdft.jus.br/IndexadorAcordaosweb/sistj?visaoId=tjdf.sistj.acordaoelettronico.buscaindexada.apresentacao.VisaoBuscaAcordao>. Acesso em 06 mar 2021.

BRASIL. *Acórdão 1117727*, 07012066720188070014, Relator: Asiel Henrique de Sousa, Terceira Turma Recursal, data de julgamento:14/08/2018, publicado no DJE:21/08/2018. Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios (TJDFT). Disponível em:<https://pesquisajuris.tjdft.jus.br/IndexadorAcordaosweb/sistj?visaoId=tjdf.sistj.acordaoelettronico.buscaindexada.apresentacao.VisaoBuscaAcordao>. Acesso em 06 mar 2021.

BRASIL. *Acórdão 1118048*, 07147172920188070016, Relator: Aiston Henrique de Sousa, Primeira Turma Recursal, data de julgamento:16/08/2018, publicado no DJE:31/08/2018. Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios (TJDFT). Disponível em: <https://pesquisajuris.tjdft.jus.br/IndexadorAcordaosweb/sistj?visaoId=tjdf.sistj.acordaoelettronico.buscaindexada.apresentacao.VisaoBuscaAcordao>. Acesso em 06 mar 2021.

BRASIL. *Acórdão 1139925*, 07075184120188070020, Relator: Aiston Henrique de Sousa, Primeira Turma Recursal, data de julgamento:26/11/2018, publicado no DJE:21/01/2019. Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios (TJDFT). Disponível em: <https://pesquisajuris.tjdft.jus.br/IndexadorAcordaosweb/sistj?visaoId=tjdf.sistj.acordaoelettronico.buscaindexada.apresentacao.VisaoBuscaAcordao>. Acesso em 06 mar 2021.

BRASIL. *Constituição da República Federativa do Brasil de 1988*. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/constituicaocompilado.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicaocompilado.htm) . Acesso em: 08 abr. 2021.

BRASIL. *Decreto nº 7.962, de 15 de março de 2013*. Regulamenta a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, para dispor sobre a contratação no comércio eletrônico. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2011-2014/2013/decreto/d7962.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2013/decreto/d7962.htm) . Acesso em: 08/04/2021

BRASIL. *Lei 8.078, de 11 de setembro de 1990*. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/18078.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/18078.htm). Acesso em: 05 abr. 2021.

BRASIL. *Lei 10.406, de 10 de janeiro de 2002*. Planalto. Institui o Código Civil. Disponível em:[http://www.planalto.gov.br/CCivil\\_03/Leis/2002/L10406.htm](http://www.planalto.gov.br/CCivil_03/Leis/2002/L10406.htm). Acesso em: 05 abr 2021.

BRASIL. *Lei 12.965/2014, de 23 de abril de 2014*. Planalto. Estabelece princípios, garantias, direitos e deveres para o uso da Internet no Brasil. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2011-2014/2014/lei/112965.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2014/lei/112965.htm). Acesso em: 05 abr 2021.

BRASIL. *Projeto de Lei n.º 281, de 2012*. Altera a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), para aperfeiçoar as disposições gerais do Capítulo I do Título I e dispor sobre o comércio eletrônico. Disponível em: <https://legis.senado.leg.br/sdleggetter/documento?dm=4182499&ts=1559269754302&disposition=inline>. Acesso em: 05 abr 2021.

BRASIL. *Resolução Nº 400 da ANAC, de 13 de dezembro de 2016*. ANAC. Dispõe sobre as Condições Gerais de Transporte Aéreo. Disponível em: [https://www.anac.gov.br/assuntos/legislacao/legislacao-1/resolucoes/resolucoes-2016/resolucao-no-400-13-12-2016/@@display-file/arquivo\\_norma/RA2016-0400%20-%20Retificada.pdf](https://www.anac.gov.br/assuntos/legislacao/legislacao-1/resolucoes/resolucoes-2016/resolucao-no-400-13-12-2016/@@display-file/arquivo_norma/RA2016-0400%20-%20Retificada.pdf). Acesso em: 05 abril 2021.

COELHO, Fábio Ulhoa. *Curso de Direito Comercial: Direito de Empresa. Contratos*. 16. ed. V. III. São Paulo: Saraiva, 2015. p. 53.

DISTRITO FEDERAL. 2021. *Portal de pesquisa de jurisprudência*. Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios. TJDF. Disponível em: <https://www.tjdft.jus.br/consultas/jurisprudencia/jurisprudencia-em-temas/cdc-na-visao-do-tjdft-1/prestacao-de-servico-de-transporte-aereo-parte-i-1/direito-de-arrependimento-nos-contratos-de-transporte-aereo-tema-controverso> . Acesso em 06 mar 2021.

DISTRITO FEDERAL. 2021. *Portal de pesquisa de jurisprudência*. Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios. TJDF. Disponível em: <https://pesquisajuris.tjdft.jus.br/IndexadorAcordaosweb/sistj?visaoId=tjdf.sistj.acordoeletronico.buscaindexada.apresentacao.VisaoBuscaAcordao>. Acesso em 06 mar 2021.

DINIZ, Maria Helena. *Curso de Direito Civil brasileiro: Teoria das obrigações contratuais e extracontratuais*. São Paulo: Saraiva, 2005. p. 756.

FERNANDES, Manoela Silvestre. *A proteção do consumidor no comércio eletrônico: análise da efetividade da legislação brasileira*. Âmbito Jurídico.com.br. São Paulo, n. 151, 2016. Disponível em: <https://ambitojuridico.com.br/edicoes/revista-151/a-protecao-do-consumidor-no-comercio-eletronico-analise-da-efetividade-da-legislacao-brasileira/>. Acesso em 30 mar 2020.

MARQUES, Cláudia Lima. *Confiança no comércio eletrônico e a proteção do consumidor (um estudo dos negócios jurídicos de consumo no comércio eletrônico)*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2004.

MARQUES, Cláudia Lima. *Comentários ao Código de Defesa do Consumidor*. 6. ed. rev., atual e ampl., São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2019.

MELHORES DESTINOS. Melhores destinos, 2021. *Site de busca de passagens aéreas*. Disponível em: <https://www.melhoresdestinos.com.br/10-dicas-para-comprar-passagens-aereas-baratas.html#:~:text=As%20ag%C3%AAsncias%20de%20viagem%20online,rota%2C%20facilitando%20bastante%20a%20busca!> Acesso em: 24/03/2021

MIRAGEM, Bruno. *Curso de Direito do Consumidor*. 6. ed. São Paulo: Revistas dos Tribunais, 2016.

NUNES, Luiz Antonio Rizzatto. *Comentários ao Código de Defesa do Consumidor*. 7. ed. São Paulo: Saraiva, 2013.

PACHECO, Paulo Fernando Santos. *Considerações acerca do comércio eletrônico e suas implicações no direito do consumidor*. In: *Âmbito Jurídico*, Rio Grande, XVII, n. 121, fev 2014. Disponível em:  
[http://ambitojuridico.com.br/site/?n\\_link=revista\\_artigos\\_leitura&artigo\\_id=14432](http://ambitojuridico.com.br/site/?n_link=revista_artigos_leitura&artigo_id=14432). Acesso em: 30 mar 2020.

PIZZOL, Ricardo. *Comércio eletrônico e direito de arrependimento: aplicabilidade do art. 49 do CDC à compra de passagens aéreas pela internet*. *Cadernos Jurídicos*, São Paulo, ano 20, nº 49, p. 139-164, Maio-Junho/2019. Disponível em:  
<https://www.tjsp.jus.br/download/EPM/Publicacoes/CadernosJuridicos/49%20-%202009.pdf?d=637026959071091472> . Acesso em. 08 mar 2021.

SANTOS, Camila Ferrão dos; AZEVEDO, Gustavo Souza de. *Direito de arrependimento e abuso de direito: uma análise dos casos de aquisição de passagem aérea fora do estabelecimento comercial*. *Civilistica.com*. Rio de Janeiro, a. 8, n. 3, 2019. Disponível em:  
<https://civilistica.emnuvens.com.br/redc/article/view/460>. Acesso em 08 mar 2021.

SODRÉ, Maria. *A (in) aplicabilidade do direito de arrependimento as compras de passagens aéreas pela internet*. *Anais do 17 Simpósio de TCC e 14 Seminário de IC do Centro Universitário ICESP*. 2019, 678-700 Disponível em:  
[http://nippromove.hospedagemdesites.ws/anais\\_simposio/arquivos\\_up/documentos/artigos/84474ca2a2e759c69755935e3f59d217.pdf](http://nippromove.hospedagemdesites.ws/anais_simposio/arquivos_up/documentos/artigos/84474ca2a2e759c69755935e3f59d217.pdf) Acesso em: 08 jun. 2020.

TARTUCE, Flávio; NEVES, Daniel Amorim Assumpção. *Manual de Direito do Consumidor*. 5. ed. São Paulo: Método, 2016.

TARTUCE, Flávio. *Manual de Direito Civil: volume único*. 11. ed. – Rio de Janeiro, Forense; Método, 2021

VALLE, Mauricio Darli; PASINATTO, Ana Paula. *O exercício do direito de arrependimento nos contratos eletrônicos: o caso dos bilhetes aéreos*. *Anais do 4º Congresso Internacional de Direito e Contemporaneidade*. Rio Grande do Sul, 2017. Disponível em:  
<http://www.ufsm.br/congressodireito/anais>. Acesso em: 08 jun. 2020.

## APÊNDICE A - ACÓRDÃOS TJDF

<b>Número</b>	<b>Acórdão</b>	<b>Relator</b>	<b>Processo</b>	<b>Data julgamento</b>	<b>Data publicação</b>	<b>Órgão julgador</b>
<b>1</b>	1221358	Carlos Alberto Martins Filho	07339472320198070016	10/12/2019	16/12/2019	Terceira Turma Recursal
<b>2</b>	1175293	Aiston Henrique de Sousa	07173046320188070003	30/05/2019	13/06/2019	Primeira Turma Recursal
<b>3</b>	1165256	Fabício Fontoura Bezerra	07068579520188070009	11/04/2019	29/04/2019	Primeira Turma Recursal
<b>4</b>	1139925	Aiston Henrique de Sousa	07075184120188070020	26/11/2018	21/01/2019	Primeira Turma Recursal
<b>5</b>	1118048	Aiston Henrique de Sousa	07147172920188070016	16/08/2018	31/08/2018	Primeira Turma Recursal
<b>6</b>	1117727	Asiel Henrique de Sousa	07012066720188070014	14/08/2018	21/08/2018	Terceira Turma Recursal
<b>7</b>	1112688	Carlos Alberto Martins Filho	07436002020178070016	31/07/2018	07/08/2018	Terceira Turma Recursal
<b>8</b>	1098878	Fernando Antônio Tavernard Lima	07501762920178070016	22/05/2018	29/05/2018	Terceira Turma Recursal
<b>9</b>	1072708	Aiston Henrique de Sousa	07221311520178070016	01/02/2018	20/02/2018	Primeira Turma Recursal
<b>10</b>	1063574	Almir Andrade	07237411820178070016	29/11/2017	04/12/2017	Segunda Turma

		de Freitas				Recursal
<b>11</b>	1050827	Aiston Henrique de Sousa	07136038920178070016	28/09/2017	16/10/2017	Primeira Turma Recursal
<b>12</b>	1041693	Asiel Henrique de Sousa	07000635920178070020	22/08/2017	30/08/2017	Terceira Turma Recursal
<b>13</b>	1029241	Asiel Henrique de Sousa	07000345420178070005	04/07/2017	10/07/2017	Terceira Turma Recursal
<b>14</b>	1012649	Fernando Antônio Tavernard Lima	07303603220158070016	25/04/2017	03/05/2017	Terceira Turma Recursal
<b>15</b>	1007294	Aiston Henrique de Sousa	07101797320168070016	30/03/2017	10/04/2017	Primeira Turma Recursal