

Recebido: 26.02.2019

Aprovado: 10.05.2023

Publicado: 08.2024

DOI <http://dx.doi.org/10.18316/REDES.v12i1.5500>

Compra online de passagens aéreas e direito de arrependimento: análise de reclamações registradas no site “Reclame Aqui”

Julyanne Cristine Barbosa de Macedo dos Santos

Universidade Federal do Pará

<https://orcid.org/0000-0001-6067-4400>

Resumo: O presente artigo tem por objetivo evidenciar a postura de companhias aéreas quanto ao exercício do direito de arrependimento no caso de compras de passagens aéreas por meio da internet. A pesquisa de natureza qualitativa e descritiva, foi orientada por uma revisão narrativa de bibliografia centrada nos temas direito de arrependimento, comércio virtual e direito do consumidor; e por uma pesquisa de campo realizada no site “Reclame Aqui” a partir de reclamações registradas contra companhias aéreas no período de janeiro de 2018 a janeiro de 2019. O trabalho discorre, inicialmente, sobre o consumo na era da internet e a (re)produção do direito do consumidor; passando-se a relacionar a venda online de passagens aéreas e o exercício do direito de arrependimento, analisando as contradições normativas a partir da Teoria do Diálogo das Fontes e; por fim, analisa as reclamações registradas no site Reclame Aqui, conforme a metodologia apresentada no tópico correspondente. Observou-se que os consumidores ainda enfrentam muitas dificuldades para exercer o direito de arrependimento em compras realizadas no ambiente virtual e que as companhias aéreas analisadas, por vezes, utilizam-se de mecanismos normativos específicos para tentar se esquivar de sua responsabilidade de cumprimento dessa garantia legal.

Palavras-chave: Direito de Arrependimento; Passagens Aéreas; Compra Online.

Online airline ticket acquisition and regret right: analysis of complaints registered on the "Reclame Aqui" website

Abstract: The present article has for objective to evidence the position of company aerial about to the right of regret in the case of aquisitions of aerial tickets by means of the Internet. This qualitative and descriptive research was guided by a narrative revision bibliography centered in the subjects: Regret Right, Virtual Acquisition and Right of the Consumer; and for a field research through in the website “Reclame Aqui” from claims registered against company aerial in the period of January of 2018 the January of 2019. The work discourses, first, about the consumption in the age of the Internet and the (re)production of the right of the consumer; later, talk about the relation between the Online Acquisition of Airlines Tickets and the Regret Right, analyzing the normative contradictions from the Theory of the Dialogue of the Sources; finally, it

analyzes the claims registered in the site “Reclame Aqui”, as the methodology. presented in the corresponding topic. It was observed that the consumers still face many difficulties to exert the right of regret when they buy on Internet and the Airlines, for times, use of specific normative mechanisms to try to get away itself of its responsibility of fulfilment of this legal guarantee.

Key-words: Regret Right; Airline Ticket; Online Acquisition.

Introdução

A Revolução Industrial no século XIX provocou a internacionalização do comércio¹, tendo impulsionado a globalização² e mostrando-se como o ápice da internacionalização do capitalismo³. O avanço tecnológico e a popularização de meios eletrônicos de comunicação estimularam o estabelecimento de novas relações que não eram vistas nos séculos passados. O surgimento de um “Ciberespaço” influenciou a transformação de diversas formas de relações, inclusive comerciais. Nesse contexto, o ambiente virtual também foi aproveitado pelo capital para o estabelecimento de relações de consumo que são denominadas de comércio eletrônico, *E-commerce*, venda não-presencial ou comércio virtual⁴, que ganhou espaço entre várias empresas, havendo algumas, inclusive, que atuam apenas com vendas online.

A Constituição Federal (CF) de 1988⁵ compreende a defesa do direito do consumidor como um princípio da ordem econômica e determina a responsabilidade de o Estado, na forma da lei, promover a defesa do consumidor. Assim, o Código de Defesa do Consumidor (CDC), que regula as relações de consumo a fim de reduzir as disparidades existentes entre fornecedor e consumidor, foi promulgado em 1990, período no qual *E-commerce* não era comum como hoje. Ainda assim, a previsão do Direito de Arrependimento trazida pelo artigo 49 do CDC garante a segurança de compras realizadas por meio da internet ao permitir um prazo de 7 dias de reflexão para que o consumidor desista da compra e não tenha ônus sobre isso. Em 2013, pela necessidade de se aperfeiçoar os instrumentos de garantias de direitos de consumidores que consomem no comércio virtual, foi promulgado o Decreto nº 7.962 que reforçou alguns instrumentos para o exercício do direito de arrependimento⁶.

Por outro lado, a Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC) tem competência para regular as relações referentes ao transporte aéreo de pessoas e emitiu a Resolução nº 400 de 2016⁷, que estabelece o prazo de até 24h para a desistência da compra de passagens aéreas com a garantia de estorno integral dos valores eventualmente pagos, o que apresenta uma contradição em relação ao prazo de 7 dias estabelecido pelo CDC. Para enfrentar a problemática, utiliza-se a Teoria do Diálogo da Fontes elaborada por Cláudia

¹ POLANYI, Karl. **A Grande Transformação**: as origens de nossa época. Rio de Janeiro, Editora Campus Ltda, 1990

² BAUMAN, Zygmunt. **Globalização**: as consequências humanas. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 1999.

³ SANTOS, Milton. **Por uma outra globalização**: do pensamento único à consciência universal. Rio de Janeiro: Record, 2006.

⁴ SOBHIE, Amir Ayoub; OLIVEIRA, Deymes Cachoeira de. Proteção do consumidor no comércio eletrônico: Inovações relevantes para as vendas online no Brasil a partir do Decreto Federal nº. 7962/2013. **Revista Eletrônica de Iniciação Científica**. Itajaí, Centro de Ciências Sociais e Jurídicas da UNIVALI. v. 4, n.4, . 84-106, 2013. Disponível em: <https://www.univali.br/graduacao/direito-itajai/publicacoes/revista-de-iniciacao-cientifica-ricc/edicoes/Lists/Artigos/Attachments/934/Arquivo%2006.pdf>. Acesso em 18 fev. 2019.

⁵ BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil**. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/ConstituicaoCompilado.Htm. Acesso em 18 fev. 2019.

⁶ 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. Acesso em 22 fev. 2018.

⁷ ANAC. **Portaria nº 676/gc - 5, de 13 de novembro de 2000**. Aprova as Condições Gerais de Transporte. Disponível em: <http://www.anac.gov.br/assuntos/passageiros/arquivos/port676gc5.pdf>. Acesso em 22 fev. 2018.

Lima Marques⁸ a fim de resolver antinomias de acordo com a Carta constitucional.

Este trabalho se propõe a analisar as reclamações registradas no site “Reclame Aqui”, no período de janeiro de 2018 e janeiro de 2019, buscando evidenciar a postura de companhias aéreas quanto ao (des)respeito ao direito de arrependimento previsto no CDC. Para tal, a pesquisa original e exploratória, de natureza qualitativa e descritiva⁹, foi orientada por uma revisão narrativa de bibliografia¹⁰ (BIBLIOTECA PAULO DE CARVALHO MATTOS, 2015) centrada nos temas direito de arrependimento, comércio virtual e direito do consumidor; e uma pesquisa de campo realizada no site “Reclame Aqui”. Inicia-se por um estudo sobre o consumo na era da internet e a (re)produção do direito do consumidor; passando-se a relacionar a venda online de passagens aéreas e o exercício do direito de arrependimento; analisando-se, por fim, as reclamações registradas no site Reclame Aqui, conforme a metodologia apresentada no tópico correspondente.

O consumo na era da internet e o Direito do Consumidor

A Revolução Industrial no século XIX foi responsável por estabelecer e consolidar, dentre outras instituições de mercado, a livre concorrência em âmbito internacional e a acumulação de riquezas¹¹. A consolidação das relações comerciais em nível internacional impulsionou a globalização¹² que tem efeitos profundos sobre a economia, estruturas sociais e percepções sobre tempo e espaço. Nesse sentido, Milton Santos¹³ entende a globalização como o ápice da internacionalização do capitalismo e que foi capaz de instituir novas formas e meios de consumo no capitalismo.

O desenvolvimento tecnológico é responsável por inovar as modalidades de consumo, especialmente pelo uso da internet, nesse contexto do comércio global. É muito comum, hoje, haver inúmeras lojas e vendedores que existem apenas no ambiente virtual e consolidam suas vendas pelo meio eletrônico. Ademais, mesmo os fornecedores que trabalham, tradicionalmente, com vendas por meio físico, passaram a investir, cada vez mais, nos últimos anos, no comércio eletrônico. Dados de um estudo realizado pelo *Forrester Research*, em parceria com o portal *E-commerce Brasil*, atestou que, em 2016, o investimento médio em tecnologia da informação foi de 9% da receita das vendas, mas, os negócios que funcionam apenas no meio virtual, aplicam em TI o mesmo que os varejistas aplicam em lojas físicas¹⁴.

O comércio eletrônico, e-commerce, venda não-presencial ou comércio virtual é uma modalidade de compra por meio eletrônico, especialmente pelo uso da internet, na qual há o envolvimento de toda a cadeia de valores comuns a uma compra, mas na qual se envolve de forma incisiva os meios eletrônicos.

⁸ MARQUES, Claudia Lima. **Manual de direito do consumidor**. 2. ed. rev., atual. e ampl. Antonio Herman V. Benjamin, Claudia Lima Marques e Leonardo Roscoe Bessa. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2009.

⁹ MARCONI, Marina de Andrade.; LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos de metodologia científica**. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

¹⁰ BIBLIOTECA PAULO DE CARVALHO MATTOS. **Tipos de revisão de literatura**. Faculdade de Ciências Agrônomicas. UNESP. Botucatu, 2015. Disponível em: <http://www.fca.unesp.br/Home/Biblioteca/tipos-de-revisao-de-literatura.pdf>. Acesso em: 30 jul. 2018.

¹¹ POLANYI, Karl. **A Grande Transformação**: as origens de nossa época. Rio de Janeiro, Editora Campus Ltda, 1990.

¹² BAUMAN, Zygmunt. **Globalização**: as consequências humanas. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 1999.

¹³ SANTOS, Milton. **Por uma outra globalização**: do pensamento único à consciência universal. Rio de Janeiro: Record, 2006.

¹⁴ LUNARDI, Guilherme. 12 dados que comprovam o crescimento do e-commerce no Brasil. **Ecommerce Brasil**, 2018. Disponível em: <https://www.ecommercebrasil.com.br/artigos/12-dados-que-comprovam-o-crescimento-do-e-commerce-no-brasil/>. Acesso em 18 fev. 2019.

Nesse aspecto, o comércio eletrônico não é apenas um mero facilitador das relações de compra e venda, mas um novo ambiente, o “ciberespaço”, que é aproveitado economicamente¹⁵. Pode-se utilizar, para a consumação dessas negociações, o telefone, meios eletrônicos digitalização e, o mais utilizado atualmente: a Internet.

Em um estudo realizado em 2010, Rodrigo Ventura¹⁶ já preconizava que o consumo online seria uma das maiores tendências de consumo para os próximos 20 anos, o que, hoje, em 2019, pode ser comprovado por pesquisas recentes. Tendo-se aliado o maior acesso aos meios de conexão à internet, como smartphones, notebooks e tablets e a comodidade de consumir “ao alcance de um click”, as vendas on-line cresceram no Brasil cerca de 12% em 2017, tendo como comparação o ano anterior, de acordo com o estudo do *E-commerce Radar* de 2017, realizado pela Atlas, com apoio da Associação Brasileira de Comércio Eletrônico (ABComm)¹⁷.

A Constituição Federal (CF) de 1988¹⁸ é responsável por delinear a defesa do direito do consumidor como um princípio da ordem econômica, conforme dispõe seu artigo 170, inciso V, tendo incumbido ao Congresso Nacional, no Ato das Disposições Constitucionais Transitórias (ADCT), a responsabilidade de elaborar um Código de defesa do consumidor (art. 48). Ademais, o próprio artigo 5º, XXXII, da CF/88 determina a responsabilidade de o Estado, na forma da lei, promover a defesa do consumidor. Assim, o Código de Defesa do Consumidor (CDC)¹⁹, promulgado em 1990, é um importante instrumento preconizado pela CF/88 nesta seara e entende que o consumidor está em condição de vulnerabilidade na relação de consumo (art. 4º, I, CDC).

Para o Direito, a Internet e o avanço da difusão de compras realizadas por meio do *E-commerce* mostrou cenários antes inexistentes para o Judiciário. O CDC foi promulgado em uma época na qual não havia vendas ou transações por meio eletrônico da forma como existe hoje; ainda assim, a Lei pôde prever algumas questões, como o artigo 49 que estabelece o direito de arrependimento do consumidor que adquire produtos fora do estabelecimento comercial²⁰:

¹⁵ SOBHIE, Amir Ayoub; OLIVEIRA, Deymes Cachoeira de. Proteção do consumidor no comércio eletrônico: Inovações relevantes para as vendas online no Brasil a partir do Decreto Federal nº. 7962/2013. **Revista Eletrônica de Iniciação Científica**. Itajaí, Centro de Ciências Sociais e Jurídicas da UNIVALI. v. 4, n.4, . 84-106, 2013. Disponível em: <https://www.univali.br/graduacao/direito-itajai/publicacoes/revista-de-iniciacao-cientifica-ric/edicoes/Lists/Artigos/Attachments/934/Arquivo%2006.pdf>. Acesso em 18 fev. 2019.

¹⁶ VENTURA, Rodrigo. **Mudanças no Perfil do Consumo no Brasil**: Principais tendências nos próximos 20 anos. Macroplan - Prospectiva, estratégia e gestão, Juiz de Fora, Jul. 2010. Disponível em: https://www.researchgate.net/profile/Marco_Ferreira5/publication/273166492_Consumo_por_idosos_nos_arranjos_familiares_unipessoal_e_residindo_com_o_conjuge_uma_analise_por_regioes_do_pais_a_partir_de_dados_da_POF_20082009/links/57e433ac08ae06097a0bf6d2/Consumo-por-idosos-nos-arranjos-familiares-unipessoal-e-residindo-com-o-conjuge-uma-analise-por-regioes-do-pais-a-partir-de-dados-da-POF-2008-2009.pdf. Acesso em 20 fev. 2019.

¹⁷ LUNARDI, Guilherme. 12 dados que comprovam o crescimento do e-commerce no Brasil. **Ecommerce Brasil**, 2018. Disponível em: <https://www.ecommercebrasil.com.br/artigos/12-dados-que-comprovam-o-crescimento-do-e-commerce-no-brasil/>. Acesso em 18 fev. 2019.

¹⁸ BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil**. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/ConstituicaoCompilado.Htm. Acesso em: 18 fev. 2019.

¹⁹ BRASIL. **Lei nº 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/L8078.htm. Acesso em 22 fev. 2018.

²⁰ GARCIA, Consuelo da Rosa e. O direito do consumidor na era digital global. **Jornal do Comércio**, 2018. Disponível em: https://www.jornaldocomercio.com/ conteudo/cadernos/jornal_da_lei/2018/06/630968-o-direito-do-consumidor-na-era-digital-global.html. Acesso em 22 fev. 2019.

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 atualizados²¹ (Art. 49).

O Direito de Arrependimento prevê, assim, que sempre que o consumidor adquirir um produto ou serviço fora do estabelecimento comercial, ele tem direito a um prazo de reflexão de até 7 dias para requerer a rescisão do contrato ou devolução do produto, devendo receber todos os valores pagos pelo mesmo, na forma das condições estabelecidas pelo artigo supracitado. Da mesma forma, por mais que o caput do artigo 49 exemplifique as compras feitas fora do estabelecimento comercial como “por telefone ou a domicílio”, entende-se, aqui, que essa especificação é exemplificativa, tendo em vista que o Direito de Arrependimento cabe “sempre que a contratação de fornecimento de produtos e serviços ocorrer fora do estabelecimento comercial”, o que inclui, portanto, o *E-commerce*.

Por outro lado, ainda que haja o Código de Defesa do Consumidor que assume um importante papel de buscar o equilíbrio na relação de consumo na qual o consumidor está em condição de vulnerabilidade, a referida Lei traz normas de caráter geral e, no atual cenário de expansão do *E-commerce*, seria necessária uma normativa mais específica. Em razão disso, em 2013, foi promulgado o Decreto nº 7.962 que trouxe inovações relevantes quanto ao comércio eletrônico, dentre as quais está a obrigação de os vendedores disponibilizarem em seus sites todas as informações referentes à sua razão social, CNPJ e etc., o que facilita o acesso a informações dos consumidores sobre os fornecedores de produtos e serviços. Ademais, nos casos de requerimento de informações, reclamação, suspensão ou cancelamento de contratos, o Decreto determina o prazo de até 5 dias para que os fornecedores respondam à demanda do consumidor (art. 4º, Dec. 7.962/13)²².

Nesse sentido, o Decreto nº 7.962/13 contribui de forma relevante ao exigir que sejam informadas, de forma clara, os meios necessários para que o consumidor exerça o seu direito de arrependimento (art. 5º, Dec. 7.962/13)²³ e, além disso, estabeleceu que a inobservância das exigências do referido Decreto acarretam as sanções previstas no artigo 56 do CDC, como multa, apreensão do produto, proibição de fabricação do produto e etc.

Dessa forma, observa-se que, por mais que o CDC tenha sido promulgado em uma realidade na qual não havia a difusão das vendas eletrônicas como há hoje, o Direito de Arrependimento previsto em seu corpo abrange de forma incisiva os negócios realizados no *E-commerce*. Ainda assim, a condição de vulnerabilidade do consumidor se mantém e o ambiente virtual nem sempre é um meio que demonstra

²¹ BRASIL. Lei nº 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/L8078.htm. Acesso em 22 fev. 2018.

²² 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. Acesso em 22 fev. 2018.

²³ 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. Acesso em 22 fev. 2018.

segurança para a realização de compras ou contratação de serviços. Quanto à venda de passagens aéreas, temática sobre a qual se debruça este trabalho, a Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC) também é responsável por regulamentar algumas práticas e sua normativa pode ser interpretada de forma contraditória em relação à Lei nacional, conforme se disporá a seguir.

Para enfrentar a problemática abordada no presente artigo, adota-se a Teoria do Diálogo da Fontes como ferramenta de interpretação de normas conflitantes. De pronto, vale destacar que a referência interpretativa do presente estudo está fundada na doutrina de Cláudia Lima Marques²⁴ que propõe a aplicação da lei não de forma isolada, mas devendo-se buscar uma coexistência entre os dispositivos normativos a partir da qual o Direito seja interpretado e aplicado de forma sistemática e coordenada a fim de resolver antinomias de acordo com a Carta constitucional.

Nesse sentido, o tópico seguinte tratará sobre o alcance do Direito de Arrependimento previsto no CDC quanto à venda online de passagens aéreas, passando-se a elencar algumas normativas da ANAC sobre a venda desse produto e algumas contradições normativas entre os regulamentos da ANAC e a legislação nacional.

Vendas online de passagens aéreas e direito de arrependimento

Como visto anteriormente, o Direito de Arrependimento é uma garantia prevista no CDC, orientada pela Constituição Federal, que tem aplicação quanto a compras realizadas por meio eletrônico, sem dispor de qualquer exceção em Lei. Quanto à venda de passagens aéreas, vale fazer o levantamento de alguns dispositivos legais que se aplicam ao tema.

O Código Civil, em seu artigo 740, dispõe sobre a rescisão contratual quanto ao transporte de pessoas:

Art. 740. O passageiro tem direito a rescindir o contrato de transporte antes de iniciada a viagem, sendo-lhe devida a restituição do valor da passagem, desde que feita a comunicação ao transportador em tempo de ser renegociada.

1o Ao passageiro é facultado desistir do transporte, mesmo depois de iniciada a viagem, sendo-lhe devida a restituição do valor correspondente ao trecho não utilizado, desde que provado que outra pessoa haja sido transportada em seu lugar.

2o Não terá direito ao reembolso do valor da passagem o usuário que deixar de embarcar, salvo se provado que outra pessoa foi transportada em seu lugar, caso em que lhe será restituído o valor do bilhete não utilizado.

3o Nas hipóteses previstas neste artigo, o transportador terá direito de reter até cinco por cento da importância a ser restituída ao passageiro, a título de multa compensatória.²⁵ (Art. 740).

²⁴ MARQUES, Claudia Lima. **Manual de direito do consumidor**. 2. ed. rev., atual. e ampl. Antonio Herman V. Benjamin, Claudia Lima Marques e Leonardo Roscoe Bessa. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2009.

²⁵ BRASIL. **Lei no 10.406, de 10 de janeiro de 2002**. Institui o Código Civil. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/2002/L10406.htm. Acesso em 22 fev. 2018.

Além disso, como já visto, o artigo 49 do CDC garante o período de 7 dias para a garantia do direito de arrependimento do consumidor e, o artigo 51, II, garante a nulidade de cláusulas contratuais que limitem o reembolso de valores pagos pelo consumidor, nos termos no CDC:

Art. 51. São nulas de pleno direito, entre outras, as cláusulas contratuais relativas ao fornecimento de produtos e serviços que:

[...] II - subtraíam ao consumidor a opção de reembolso da quantia já paga, nos casos previstos neste código.²⁶ (Art. 51).

Quanto ao transporte aéreo, a ANAC, por meio de sua portaria 676/2000, prevê que:

Art. 7º passageiro que não utilizar o bilhete de passagem terá direito, dentro do respectivo prazo de validade, à restituição da quantia efetivamente paga e monetariamente atualizada, conforme os procedimentos a seguir

I - bilhete doméstico - o saldo a ser reembolsado deverá ser o equivalente ao valor residual do percurso não utilizado, calculado com base na tarifa, expressa na moeda corrente nacional, praticada pela empresa emissora, na data do pedido de reembolso [...].²⁷ (Art. 7º).

Nesse aspecto, resta evidente que as normativas supracitadas garantem o direito de o consumidor ter restituído os valores eventualmente pagos por compra de serviço de transporte do qual não usufruiu. Dessa forma, o prazo para requerer o ressarcimento dos valores seria de até 7 dias no caso de compras realizadas pela internet. Por outro lado, a própria ANAC, em sua Resolução nº 400 de 2016, estabelece que o prazo para desistência da compra seria de até 24 horas:

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.²⁸ (Art. 11)

Na referida portaria, a ANAC não especifica qual a modalidade de compra de passagens estaria submetida ao prazo de 24h para arrependimento e sob a condição de estar a, no mínimo, 7 dias da data de embarque. Entende-se, aqui, conforme as análises dispostas anteriormente, que, por mais que a ANAC tenha estabelecido uma portaria específica que prevê um prazo de 24h para o direito de arrependimento na compra de passagens aéreas, essa regra e a redução do prazo de reflexão caberia apenas para compras realizadas no estabelecimento comercial, visto que o CDC é imperativo quanto ao prazo de 7 dias para compras realizadas por meio eletrônico.

Ainda assim, há contradições quanto ao exercício desse direito na própria jurisprudência nacional e julgados que consideram não haver a possibilidade de exercício do Direito de Arrependimento no caso de compra de passagens aéreas, ainda que na modalidade online, caso no qual as normas referentes a

²⁶ BRASIL. **Lei nº 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/L8078.htm. Acesso em 22 fev. 2018.

²⁷ ANAC. **Portaria nº 676/gc - 5, de 13 de novembro de 2000**. Aprova as Condições Gerais de Transporte. Disponível em: <http://www.anac.gov.br/assuntos/passageiros/arquivos/port676gc5.pdf>. Acesso em 22 fev. 2018.

²⁸ ANAC. **Resolução nº 400, de 13 de dezembro de 2016**. Dispõe sobre as Condições Gerais de Transporte Aéreo. Disponível em: http://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 22 fev. 2018.

contrato de transporte se sobreporiam, a exemplo:

COMPRA DE PASSAGEM AÉREA PELA INTERNET. DIREITO DE ARREPENDIMENTO. INFORMAÇÃO SOBRE A POLÍTICA DE PREÇOS.

1 - Assiste ao consumidor o direito de arrependimento, no prazo de sete dias, a contar da assinatura do contrato ou do recebimento do produto ou serviço sempre que a contratação ocorrer fora do estabelecimento comercial (art. 49, CDC).

2 - **Essa proteção não ampara a compra de passagem aérea pela internet**, por se tratar de contrato de transporte, regulamentado por normas especiais, sobretudo porque todas as informações referentes ao serviço são disponibilizadas ao consumidor, em especial, a política de preços relativa à passagem que será adquirida, que prevê regras para cancelamento e reembolso de valores pagos em caso de desistência.

3 - Embargos infringentes não providos.

(2ª Câmara Cível. Proc. 20120110360896 (TJ-DF). Relator: Jair Soares. Publicado no DJE: 18/11/2014, grifo nosso).

DIREITO DO CONSUMIDOR E ADMINISTRATIVO. AÇÃO ANULATÓRIA. COMPANHIA PRESTADORA DE SERVIÇO DE TRANSPORTE AÉREO. [...] COMÉRCIO DE PASSAGENS AÉREAS PELA INTERNET. SÍTIO DA FORNECEDORA. DESISTÊNCIA DO CONTRATO. INICIATIVA DO CONSUMIDOR. APLICAÇÃO DE MULTA CONTRATUAL PELA FORNECEDORA. DIREITO DE ARREPENDIMENTO. ART. 49 DO CDC. INAPLICABILIDADE À ESPÉCIE CONTRATUAL. INTERPRETAÇÃO TELEOLÓGICA DO INSTITUTO. NECESSIDADE. SANÇÃO DESCONSTITUÍDA.

[...]

8. O direito de arrependimento estratificado no artigo 49 da Lei de Consumo, considerando-se sua finalidade, não se coaduna com a fórmula de aquisição de passagens aéreas pela via eletrônica, à medida que as condições do serviço aéreo, além de consignadas na página eletrônica da companhia aérea, são públicas e notórias, e, em se tratando de serviço padronizado e impassível de irradiar qualquer dúvida no momento da sua aquisição, não se afigura consoante a destinação do instituto que seja assegurado prazo para reflexão e arrependimento ao consumidor contratante sem nenhum efeito, notadamente porque ou o consumidor necessita e está disposto a viajar por via aérea, ou não, tornando inteiramente descabido o resguardado de prazo para refletir sobre sua decisão após consumir a contratação do serviço, implicando efeitos comerciais e operacionais à fornecedora.

9. Apreendido que o direito ao arrependimento não se compraz com a contratação de serviço de transporte aéreo, a multa fixada pela companhia aérea para a hipótese de desistência imotivada do contrato de transporte por parte do consumidor não se mostra contrária ao sistema de proteção das relações de consumo, não traduzindo cláusula abusiva, pois destinada a conferir compensação à fornecedora pelos efeitos que a reserva e subsequente desistência lhe irradiam, salvo eventual excesso havido na delimitação da sanção.

10.[...]

11. Apelo conhecido e provido. Maioria.

(1ª Turma Cível. Proc. 20120110360896 (TJ-DF). Relator: Teófilo Caetano Publicado no DJE: 05/05/2014, grifo nosso).

CANCELAMENTO DE PASSAGENS AÉREAS. RETENÇÃO DE VALORES PELA COMPANHIA A TÍTULO DE PENALIDADE PELO CANCELAMENTO. INAPLICABILIDADE DO DIREITO AO ARREPENDIMENTO.

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). Caso em que não se cogita da possibilidade de compra por impulso, já que a própria consumidora afirmou que a aquisição dos bilhetes aéreos ocorreu para a realização de concurso público em outro estado. Resolução nº 400/2016 da ANAC que estipula o prazo de 24 horas para desistência da compra de passagens, a contar do recebimento do respectivo comprovante. Taxa de reembolso de 35% expressamente prevista no site da demandada, fl. 83, de acordo com a modalidade da passagem adquirida. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO DESPROVIDO.

(Segunda Turma Recursal Cível. Proc. 71007925548 (TJ-DF). Relator: Roberto Behrens Dorf Gomes da Silva. Publicado no DJE: 02/03/2018, grifo nosso).

Tendo em vista as contradições existentes entre o CDC e as normativas da ANAC sobre o cabimento do prazo de exercício do Direito de Arrependimento no caso de compra online de passagens aéreas, o que é evidenciado pela jurisprudência anteriormente elencada, vale utilizar-se da Teoria do Diálogo das Fontes²⁹ para buscar a solução da presente antinomia. Para tal, vale ressaltar alguns aspectos:

1- A Constituição Federal define a responsabilidade de o Estado garantir a defesa do direito do consumidor, entendendo-o como um princípio da ordem econômica;

2 – O CDC compreende a situação de vulnerabilidade do consumidor na relação de consumo e, em caráter inédito mesmo antes do período de difusão do *E-commerce*, previu a possibilidade de exercício do Direito de Arrependimento, nos termos anteriormente abordados, por um período de até 7 dias;

3 – O prazo de arrependimento de 24h delimitado na portaria da ANAC não explicita a modalidade de compra que é condicionada a ele.

Nesse sentido, apesar de se poder utilizar um critério clássico de solução de conflitos, como o critério hierárquico, para afirmar a prevalência do prazo de 7 dias para exercício do Direito de Arrependimento, tendo em vista que a portaria da ANAC, que contradiz o texto legal, é hierarquicamente inferior nesse exercício comparativo; opta-se pela Teoria do Diálogo das Fontes, pois esta é capaz de superar esse critério clássico ao não afastar a normativa contraditória, mas buscar sua interpretação de acordo com os preceitos constitucionalmente previstos e reafirmados pela lei infraconstitucional.

Assim, a contradição presente quanto ao prazo previsto na portaria da ANAC deve ser superada pelo diálogo entre os dispositivos anteriormente trabalhados da Constituição, do CDC e da portaria da ANAC. Dessa forma, tendo em vista as garantias delineadas à defesa do consumidor na CF/88 e o reconhecimento da sua condição de vulnerabilidade estabelecida pelo CDC, o exercício interpretativo das normas deve ser feito da forma que mais garanta a defesa do direito do consumidor. Assim, entende-se, que a portaria da ANAC pode ser aplicada para outras modalidades de venda de passagens aéreas, como a presencial, mas não pode se sobrepor à previsão do prazo de 7 dias do CDC, nem às garantias constitucionais que dão sustento aos direitos protegidos por esse Código.

Nesse aspecto, o Superior Tribunal de Justiça (STJ) se manifestou entendendo que o Direito de Arrependimento do CDC incide sobre a compra de passagens aéreas e é uma importante ferramenta de equilíbrio das relações de consumo. Ao julgar uma apelação interposta sobre uma sentença que negou o pedido de ressarcimento dos valores pagos, o STJ assentou o entendimento de que, tendo as passagens sido compradas pela Internet, caberia o prazo de 7 dias para o exercício do Direito de Arrependimento e os valores pagos pela passagem deveriam ser restituídos integralmente³⁰. Além desse julgado, há diversas jurisprudências nacionais que reforçam esse posicionamento:

DIREITO DO CONSUMIDOR. TRANSPORTE AÉREO NACIONAL. COMPRA DA PASSAGEM POR INTERNET. DIREITO DE ARREPENDIMENTO. RESTITUIÇÃO DO VALOR.

1 - Na forma do art. 46 da Lei 9.099/1995, a ementa serve de acórdão. Recurso próprio, regular e tempestivo. Pretensão indenizatória por danos materiais e morais em razão da cobrança de multa após o pedido de

²⁹ MARQUES, Cláudia Lima. **Manual de direito do consumidor**. 2. ed. rev., atual. e ampl. Antonio Herman V. Benjamin, Cláudia Lima Marques e Leonardo Roscoe Bessa. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2009.

³⁰ STJ. **AgRg no REsp 1.189.740/RS**, 2010. Disponível em: <https://stj.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/15027028/agravo-regimental-no-recurso-especial-agrg-no-resp-1189740-rs-2010-0071949-0/inteiro-teor-15027029?ref=juris-tabs>. Acesso em 22 fev. 2019.

cancelamento da compra de passagem aérea realizada pela internet. Recurso inominado da parte ré visando a improcedência do pedido, sob o argumento de que não houve prática de conduta ilícita.

2 - Transporte aéreo. Compra da passagem por internet. Pedido de cancelamento. O autor comprou três passagens de ida e volta do Rio de Janeiro para Brasília, no valor de 6.000 milhas cada trecho, totalizando 36.000 milhas. Contudo, sua família reside em Brasília e o comprador inverteu as cidades. Por isso, solicitou o cancelamento no dia 18 de fevereiro de 2018 e, neste momento, foi debitado de sua conta o valor de R\$ 1.140,00 (ID n. 5853786 - Pág. 2).

3 - Direito de arrependimento. Restituição do valor. **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 a aplicação de multa. Precedentes na 1ª. Turma (20080111250468ACJ, Relator: WILDE MARIA SILVA JUSTINIANO RIBEIRO, 1ª Turma Recursal). A compra foi realizada em 11/02/2018 e o pedido de cancelamento da compra ocorreu em 18/02/2018 (ID n. 5853784 e 5853786). Assim, considerando que o pedido de cancelamento ocorreu dentro do prazo estabelecido no art. 49 do CDC, cabível a restituição do valor debitado. Sentença que se confirma por seus próprios fundamentos.

4 - Recurso conhecido, mas não provido. Custas processuais pelo recorrente vencido. Sem honorários advocatícios ante a ausência de contrarrazões. R...

(1ª Turma Recursal dos Juizados Especiais Cíveis e Criminais do DF. Proc. 0707518-41.2018.8.07.0020 (TJ-DF). Relator: Aiston Henrique de Sousa. Publicado no DJE: 21/01/2019, grifo nosso).

DIREITO DO CONSUMIDOR. AÇÃO INDENIZATÓRIA POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. PASSAGEM AÉREA. COMPRA PELA INTERNET. DIREITO DE ARREPENDIMENTO. POSSIBILIDADE. INCIDÊNCIA DO ART. 49 DO CDC. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA.

Pedido de cancelamento dos bilhetes realizado pelo consumidor no prazo de reflexão. Não verificado qualquer prejuízo à companhia aérea a justificar a retenção integral do valor pago pelas passagens, tampouco a cobrança de multa e taxa. Empresa que possuía tempo hábil para efetuar a venda dos assentos cancelados, pois o arrependimento se deu seis dias antes do embarque. Dano moral. Quantia arbitrada em consonância com os parâmetros adotados pelo Tribunal de Justiça em casos semelhantes. Sentença de procedência. DESPROVIMENTO DO RECURSO.

(TERCEIRA CÂMARA CÍVEL RJ. Proc. 00978332520148190001. Relator: Peterson Barroso Simão. Publicado no DJE: 02/03/2018).

Ainda assim, faz-se necessário salientar as práticas das companhias aéreas quanto ao respeito do Direito de Arrependimento, tendo em vista que há a dissonância entre os prazos de reflexão estabelecidos pelo CDC e pela ANAC, o que causa certa insegurança quanto ao exercício desse direito, fato que é demonstrado pela supracitada lide analisada pelo STJ. Em razão disso, este trabalho analisará, a seguir, a postura de companhias aéreas quanto ao exercício do Direito de Arrependimento na compra de passagens por meio da Internet, utilizando-se como objeto de estudo as reclamações realizadas no site “Reclame Aqui”, conforme a metodologia de pesquisa indicada abaixo.

As reclamações no site “reclame aqui” sobre direito de arrependimento quanto a vendas online de passagens aéreas

Como foi delineado acima, o direito de arrependimento em compras realizadas pela internet alcança qualquer produto ou serviço que tenha sido adquirido fora do estabelecimento comercial, havendo previsões legais e jurisprudenciais que garantam o exercício desse direito no prazo de 7 dias. Há, porém, um desacordo normativo quanto ao prazo de reflexão previsto no CDC e na normativa da ANAC, o que pode ser utilizado pelas empresas como um argumento de esQUIVA para restituir os valores pagos por passagens aéreas compradas pela internet. Nesse aspecto, há diversos canais e meios de requerimento para o exercício do Direito de Arrependimento. O próprio Decreto nº 7.962/13 estabelece a exigência de os fornecedores oferecerem, de forma clara, canais e dados necessários para o exercício desse direito. Apesar

de haver, em grande parte, canais de atendimento diretos das companhias aéreas que permitem a solicitação de ressarcimento de valores pagos com base no artigo 49 do CDC, muitas vezes esses canais não são capazes de solucionar as demandas.³¹

Nesse cenário, há sites específicos para se realizar reclamações contra empresas que desrespeitam a normativa consumerista. O site “Reclame Aqui”³² (RA) é uma plataforma que se propõe a registrar reclamações e contactar os fornecedores de produtos e serviços de forma pública. O site mantém, ainda, um sistema de avaliação da reputação das empresas, seja por negócios realizados por meio físico, seja pela internet; o que permite, ainda, que os consumidores tenham alguma referência sobre os fornecedores com os quais pretendem estabelecer um negócio. O processo de reclamação inicia pelo (1) registro, depois, a empresa (2) responde a demanda do cliente. Se a proposta da empresa não for satisfatória para o consumidor, ele pode fazer uma (3) tréplica, sobre a qual a empresa pode responder. Para (4) finalizar a reclamação, o consumidor aplica uma nota sobre o atendimento da demanda e escreve um comentário sobre sua (não) satisfação quanto ao atendimento, indicando, ainda, se a demanda foi ou não resolvida pelo fornecedor.

Analizou-se, para desenvolver o presente artigo, as reclamações feitas no referido site contra três companhias aéreas que operam no Brasil: LATAM Airlines, Gol e Azul, entre os meses de janeiro de 2018 e janeiro de 2019. As referidas empresas foram selecionadas para o estudo, pois são as três que registram os maiores números de reclamações na categoria “companhias aéreas” do site Reclame Aqui, o que não significa, necessariamente, que elas obtiveram pior desempenho no atendimento dessas reclamações. Dentre as companhias aéreas, o maior número de reclamações refere-se a “estorno do valor pago”, sendo que a LATAM Airlines recebeu 759 reclamações; a Gol, 569; e a Azul, 221 no período indicado.

Apesar de se haver, inicialmente, selecionado a categoria “estorno do valor pago” para a análise, ela não foi suficiente, pois houve diversos problemas que levaram os consumidores a requerer o estorno de valores pagos; então, se o levantamento de dados fosse feito dessa forma, o objeto de análise do presente estudo se confundiria, visto que este trabalho se propõe a analisar a postura das empresas quanto ao exercício do direito de arrependimento em compras online. Por isso, a busca foi refeita utilizando-se a palavra “arrependimento” na caixa de busca do site, e aplicando-se os filtros: “companhias aéreas”; “passagem aérea”; “finalizadas”, de forma concomitante; e, de forma individual, quanto às companhias, a dizer: “LATAM”; “Gol”; e “Azul”. Por essa busca, obteve-se o seguinte resultado: 38³³ reclamações contra a empresa Azul; 45³⁴ contra a LATAM; e 124³⁵ contra a Gol, sobre as quais se debruçará a partir de agora.

Para a análise das reclamações, levou-se em consideração: 1) o tempo médio entre o registro da reclamação e a resposta da empresa; 2) a postura adotada pela empresa quanto ao direito de

³¹ 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. Acesso em 22 fev. 2018.

³² www.reclameaqui.com.br

³³ Havia o registro de 41 reclamações, mas 3 delas constava com a palavra “arrependimento” fora do sentido da categoria “direito de arrependimento” do CDC.

³⁴ Havia o registro de 46 reclamações, mas 1 delas constava com a palavra “arrependimento” fora do sentido da categoria “direito de arrependimento” do CDC.

³⁵ Havia o registro de 128 reclamações, mas 4 delas constava com a palavra “arrependimento” fora do sentido da categoria “direito de arrependimento” do CDC.

arrependimento do consumidor, de acordo com a resposta dada no site; e 3) se a demanda foi resolvida de forma satisfatória para o cliente, o que é expresso por uma nota de 0 a 10 ao se finalizar a reclamação, comparando-se a nota média registrada nessa demanda específica com a nota média da empresa no site.

Em relação às reclamações realizadas contra a Azul, das 38 reclamações analisadas, observou-se que em 32 os consumidores já haviam tentado resolver a demanda por outro meio, como o SAC da empresa. Dentre as respostas obtidas por esse meio de atendimento, seja pela internet ou por telefone, alguns relatos afirmaram que a empresa alegou que não “trabalhava” com Direito de Arrependimento, ou que o prazo máximo para exercer esse direito seria de até 24h desde a compra da passagem; outros consumidores relataram a dificuldade de conseguir contato com canais diretos da empresa. Quanto aos comentários-resposta da Azul no site RA, dentre as 38 reclamações, em seis delas a empresa afirmou que o consumidor sabia dos termos de contratação do serviço, pois teria aderido ao contrato de compra e, portanto, às respectivas multas de acordo com a categoria de compra de passagem selecionada, valendo-se da resolução da ANAC.

As reclamações foram atendidas e resolvidas em 36 dos casos, sendo que em 3 deles, o ressarcimento foi realizado por meio de crédito na própria empresa e um dos consumidores manifestou o descontentamento com essa solução, pois o valor pago convertido em crédito só poderia ser gasto em compra única e, no caso de aquisição de passagem por valor inferior ao pago, o crédito restante seria perdido e não reaproveitado em nova compra. 3 das reclamações referem-se a compras realizadas por intermédio de agências de viagens e houve a dificuldade de resolução da demanda, pois nenhuma das empresas queria se responsabilizar pelos casos, mas a companhia aérea solucionou o problema em todos eles. Por fim, 4 consumidores disseram que não voltariam a fazer negócio com a empresa e a nota média dos atendimentos foi de 8,44; a média da Azul no site Reclame Aqui é de 8.5, contando-se os 12 últimos meses.

Quanto à empresa LATAM, dentre as 45 reclamações analisadas, observou-se que em 42 os consumidores tentaram solucionar o problema por algum canal direto da empresa, mas obtiveram as seguintes dificuldades: mau atendimento; alegação do atendente de que não se aplicava o direito de arrependimento em relação à companhia ou que o reembolso só poderia ser feito em até 24h desde a compra da passagem, de acordo com a resolução da ANAC; que o canal direto só poderia reembolsar as taxas cobradas, como taxa de embarque; negativa de fornecimento do número de protocolo do atendimento telefônico; e grande demora no atendimento telefônico. Já quanto às respostas da empresa registradas no Reclame Aqui, foi observado, na grande maioria, apenas um texto padrão informando o site da Latam e números de canais diretos de atendimento, mesmo quando o consumidor afirmava em sua reclamação que havia tentado resolver a demanda por algum desses meios.

Das 45 reclamações, apenas 2 não foram resolvidas; dessas, uma referia-se a ressarcimento de milhas. Das 43 reclamações que foram resolvidas, em uma delas houve o estorno do valor por crédito para nova compra na empresa e o cliente se mostrou insatisfeito. Não houve reclamações sobre compras realizadas por intermédio de outra empresa, como agências de viagens. 5 consumidores afirmaram que não voltariam a fazer negócio com a Latam e a nota média dos atendimentos analisados foi de 7.55; a nota geral da empresa no site é de 7.1, contando-se os últimos 12 meses.

Por fim, contra a companhia aérea Gol, foram 124 reclamações analisadas, dentre as quais, em 93 delas os consumidores relataram que tentaram resolver o problema diretamente com a empresa antes de registrar a reclamação no site Reclame Aqui e tiveram como dificuldades o mau atendimento no canal direto; demora no atendimento telefônico; a informação de que só seriam restituídos os valores referentes às taxas pagas; e que não se aplicaria o direito do consumidor em caso de compra de passagens aéreas ou que o prazo máximo para pedido de restituição integral seria de 24h. As respostas da empresa no site foram com o mesmo conteúdo, apenas informando o número de protocolo gerado pela reclamação do consumidor e que a demanda seria atendida por contato direto com o reclamante; além de constar os números de canais diretos e endereço eletrônico da empresa.

Das 124 reclamações, 4 não foram resolvidas. 6 consumidores alegaram que não voltariam a fazer negócio com a empresa, dois deles tiveram o problema resolvido. Houve uma reclamação sobre compras realizadas por intermédio de outra empresa e esta não foi resolvida. A nota média dos atendimentos analisados foi de 7.7; a nota geral da empresa no site é de 7.8, contando-se os últimos 12 meses.

Quadro 1: O levantamento realizado está expresso na seguinte tabela:

Companhia Aérea	Nº de Reclamações	Reclamações Resolvidas	Nota média das reclamações analisadas	Nota média da empresa no site
Azul	38	36	8.44	8.5
LATAM	45	43	7.55	7.1
Gol	124	120	7.7	7.8

Fonte Autora.

Dentre os fatores comuns sobre as reclamações contra as três empresas, é interessante destacar: 1) A recorrência das dificuldades de exercício do direito de arrependimento por meio dos canais diretos das empresas; 2) a postura, em alguns casos, de alegação das companhias que o direito de arrependimento não incidiria sobre a compra de passagens aéreas; 3) a alegação de que o estorno integral dos valores pagos seriam facultados à empresa; 4) a significativa maioria dos consumidores tentaram resolver o problema diretamente com a companhia aérea antes de registrar a reclamação no Reclame Aqui; 5) a avaliação de alguns consumidores de que as empresas só se mostraram interessadas a resolver o problema após o registro da reclamação no site e possível influência sobre a reputação das mesmas, ainda que tenham tentado resolver pelos canais diretos.

Ademais, como elemento comum entre as reclamações analisadas, observou-se que os consumidores invocaram o direito de arrependimento previsto no artigo 49 do CDC em contraposição à postura das empresas de tentar colocar o contrato de compra das passagens aéreas e suas respectivas regras de reembolso como sobressalentes em relação ao direito de arrependimento. Dessa forma, é possível observar como é corriqueiro o argumento das companhias aéreas de que a venda de passagens aéreas por meio virtual não se valeriam do Direito de Arrependimento, o que se mostra incoerente quanto às análises normativas e jurisprudenciais anteriormente elencadas e o posicionamento sobre o assunto delineado neste trabalho.

Conclusão

O consumo no ambiente virtual, ou *E-commerce*, é uma grande tendência da atualidade que acaba estabelecendo relações e demandas jurídicas que antes não eram observadas pelo Direito. Nesse aspecto, apesar de o CDC não estipular normas específicas sobre o comércio virtual, ele estabelece explicitamente um período de reflexão no qual se pode exercer o direito de arrependimento nos casos de compras e contratações realizadas fora do estabelecimento comercial, o que inclui as compras realizadas pela internet. Da mesma forma, o Código não faz nenhuma distinção ou estabelece exceções quanto à incidência ou não desse direito a produtos que são adquiridos pela Internet.

Apesar de a ANAC considerar um prazo de até 24h para a desistência da compra de passagem aérea, ainda que esta resolução seja mais específica sobre o tema, ela não pode se sobrepor à Lei. A partir do diálogo entre as previsões constitucionais, o Código de Defesa do Consumidor e as normativas da ANAC, interpretou-se a contradição abordada por este trabalho no sentido de entender que a Resolução nº 400 de 2016³⁶ da ANAC não explicita se esse prazo caberia apenas para compras realizadas no estabelecimento comercial e que o prazo de 7 dias, determinado pelo CDC, deveria ser respeitado, mas observa-se que as três companhias aéreas analisadas se valem da Portaria 400/16 para se esquivar do prazo de 7 dias estabelecido pelo CDC.

Pela análise das reclamações no site Reclame Aqui, foi possível observar que os consumidores ainda enfrentam problemas para exercer o direito de arrependimento previsto no CDC no caso de compras online, ainda que a norma seja clara e explícita sobre essa garantia legal e que o Decreto nº 7.962/13³⁷ tenha vindo, posteriormente, para reafirmar e reforçar a necessidade de os fornecedores permitirem a possibilidade de os consumidores exercerem o Direito de Arrependimento ou, no mínimo, eliminar obstáculos que possam existir.

Por fim, o site Reclame Aqui se mostrou como uma importante ferramenta alternativa aos canais diretos dos fornecedores para resolver as demandas dos clientes quanto ao exercício do Direito de Arrependimento sem a necessidade de se ajuizar uma ação, desempenhando, assim, um relevante papel na defesa dos direitos dos consumidores que se encontram em uma posição de vulnerabilidade na relação de consumo.

Referências

ANAC. **Portaria nº 676/gc - 5, de 13 de novembro de 2000.** Aprova as Condições Gerais de Transporte. Disponível em: <http://www.anac.gov.br/assuntos/passageiros/arquivos/port676gc5.pdf>. Acesso em 22 fev. 2018.

ANAC. **Resolução nº 400, de 13 de dezembro de 2016.** Dispõe sobre as Condições Gerais de Transporte Aéreo. Disponível em: http://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 22 fev. 2018.

³⁶ ANAC. **Resolução nº 400, de 13 de dezembro de 2016.** Dispõe sobre as Condições Gerais de Transporte Aéreo. Disponível em: http://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 22 fev. 2018.

³⁷ 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. Acesso em 22 fev. 2018.

BAUMAN, Zygmunt. **Globalização: as consequências humanas**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 1999.

BIBLIOTECA PAULO DE CARVALHO MATTOS. **Tipos de revisão de literatura**. Faculdade de Ciências Agrônomicas. UNESP. Botucatu, 2015. Disponível em: <http://www.fca.unesp.br/Home/Biblioteca/tipos-de-revisao-de-literatura.pdf>. Acesso em: 30 jul. 2018.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil**. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/ConstituicaoCompilado.Htm. Acesso em: 18 fev. 2019.

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. Acesso em 22 fev. 2018.

BRASIL. **Lei nº 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/L8078.htm. Acesso em 22 fev. 2018.

BRASIL. **Lei no 10.406, de 10 de janeiro de 2002**. Institui o Código Civil. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/2002/L10406.htm. Acesso em 22 fev. 2018.

GARCIA, Consuelo da Rosa e. O direito do consumidor na era digital global. **Jornal do Comércio**, 2018. Disponível em: https://www.jornaldocomercio.com/contendo/cadernos/jornal_da_lei/2018/06/630968-o-direito-do-consumidor-na-era-digital-global.html. Acesso em 22 fev. 2019.

LUNARDI, Guilherme. 12 dados que comprovam o crescimento do e-commerce no Brasil. **Ecommerce Brasil**, 2018. Disponível em: <https://www.ecommercebrasil.com.br/artigos/12-dados-que-comprovam-o-crescimento-do-e-commerce-no-brasil/>. Acesso em 18 fev. 2019.

MARCONI, Marina de Andrade.; LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos de metodologia científica**. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

MARQUES, Claudia Lima. **Manual de direito do consumidor**. 2. ed. rev., atual. e ampl. Antonio Herman V. Benjamin, Claudia Lima Marques e Leonardo Roscoe Bessa. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2009.

POLANYI, Karl. **A Grande Transformação: as origens de nossa época**. Rio de Janeiro, Editora Campus Ltda, 1990.

SANTOS, Milton. **Por uma outra globalização: do pensamento único à consciência universal**. Rio de Janeiro: Record, 2006.

SOBHIE, Amir Ayoub; OLIVEIRA, Deymes Cachoeira de. Proteção do consumidor no comércio eletrônico: Inovações relevantes para as vendas online no Brasil a partir do Decreto Federal nº. 7962/2013. **Revista Eletrônica de Iniciação Científica**. Itajaí, Centro de Ciências Sociais e Jurídicas da UNIVALI. v. 4, n.4, . 84-106, 2013. Disponível em: <https://www.univali.br/graduacao/direito-itajai/publicacoes/revista-de-iniciacao-cientifica-ricc/edicoes/Lists/Artigos/Attachments/934/Arquivo%2006.pdf>. Acesso em 18 fev. 2019.

STJ. **AgRg no REsp 1.189.740/RS**, 2010. Disponível em: <https://stj.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/15027028/agravo-regimental-no-recurso-especial-agrg-no-resp-1189740-rs-2010-0071949-0/inteiro-teor-15027029?ref=juris-tabs>. Acesso em 22 fev. 2019.

VENTURA, Rodrigo. **Mudanças no Perfil do Consumo no Brasil: Principais tendências nos próximos 20 anos**. Macroplan - Prospectiva, estratégia e gestão, Juiz de Fora, Jul. 2010. Disponível em: https://www.researchgate.net/profile/Marco_Ferreira5/publication/273166492_Consumo_por_idosos_nos_arranjos_familiares_unipessoal_e_residindo_com_o_conjuge_uma_analise_por_regioes_do_pais_a_partir_de_dados_da_POF_20082009/links/57e433ac08ae06097a0bf6d2/Consumo-por-idosos-nos-arranjos-familiares-unipessoal-e-residindo-com-o-conjuge-uma-analise-por-regioes-do-pais-a-partir-de-dados-da-POF-2008-2009.pdf. Acesso em 20 fev. 2019.