

Quem compra passagem de avião pela internet não pode se arrepender

Marcado por crescente e acirrada concorrência entre empresas no setor, o mercado de transporte aéreo brasileiro encontra-se em constante expansão.

Segundo dados recentes veiculados pela Agência Nacional de Aviação Civil [\[1\]](#), a demanda por transporte aéreo doméstico no mês de janeiro de 2011 apresentou crescimento de 16,43% em relação ao mesmo período no ano passado. Acompanhando o crescimento da demanda para voos nacionais, a procura por transporte aéreo com destino internacional, em janeiro do corrente ano, registrou aumento de 11,48% em comparação ao mês de janeiro de 2010.

Esta nova cultura, cada vez mais presente na rotina dos brasileiros, traz ao direito o exame de questões até então não enfrentadas pelos nossos Tribunais.

O direito de arrependimento

Previsto no artigo 49 do Código de Defesa do Consumidor [\[2\]](#), o direito de arrependimento confere a faculdade ao consumidor de desistir do contrato firmado com o fornecedor, desde que a contratação tenha se dado fora do estabelecimento comercial, cabendo ao fornecedor a restituição de todas as quantias pagas.

O escopo do legislador ao conferir a faculdade de arrependimento ao consumidor deve-se ao fato de que a contratação não presencial, exercida fora do estabelecimento comercial, não permite o contato direto do consumidor com o produto adquirido, de forma a avaliar suas características e formar seu livre convencimento na aquisição da mercadoria ou serviço, afastando sua vulnerabilidade perante o comerciante.

Contudo, o desenvolvimento dos serviços de telecomunicações, sobretudo da internet, ocasionam situações não compreendidas expressamente pela lei e que demandam maior análise.

As particularidades da compra de passagens aéreas

Na hipótese de venda de passagem aérea por meio de telefone ou internet, a situação do consumidor, seja realizando a compra no estabelecimento comercial da empresa aérea ou em sua residência, é a mesma.

No ato de aquisição da passagem aérea o consumidor tem acesso a todas as informações relativas ao serviço a ser contratado, como o preço do bilhete, o horário do seu voo, data, local de embarque e conexões previstas, de forma que não há distinção entre o consumidor que realiza a compra no estabelecimento da companhia aérea e aquele que o faz no conforto e comodidade de sua residência, evitando-se o dispêndio de tempo e dinheiro com deslocamentos.

No mesmo sentido, a comercialização de passagens aéreas, por representarem um serviço de natureza intangível, afasta a vulnerabilidade do consumidor que realiza a contratação fora do estabelecimento comercial.

Por outro lado, o ingresso de novas companhias no mercado e a crescente concorrência no setor

ocasionam verdadeira guerra por preços, que permitem cada vez mais que o consumidor tenha acesso ao transporte aéreo.

Desta forma, há que ser levado em consideração a repercussão econômica ao permitir o reembolso integral ao consumidor desistente do contrato, tendo em vista que as companhias aéreas suportariam todos os prejuízos da contratação provocada pela desistência unilateral e voluntária do consumidor, inviabilizando a reocupação dos assentos ociosos por outros passageiros.

Por estas razões, de modo a preservar o equilíbrio da relação de consumo e não torná-la desproporcional e onerosamente excessiva ao fornecedor, tem-se que o direito de arrependimento previsto no artigo 49 do Código de Defesa do Consumidor não se aplica na aquisição de passagens aéreas, visto que as características da relação não configuram o escopo da norma protetiva ao consumidor.

[1] Notícia veiculada em 17/03/2011 no portal <http://www.anac.gov.br>.

[2] “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.”

Date Created

09/04/2011