

Direito de arrependimento e abuso de direito: uma análise dos casos de aquisição de passagem aérea fora do estabelecimento comercial

Camila Ferrão dos SANTOS *

Gustavo Souza de AZEVEDO **

RESUMO: A partir do acórdão lavrado pelo Desembargador Celso Silva Filho, da 23^a Câmara Cível do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro, nos autos da Apelação Cível n.º 0102883-66.2013.8.19.0001, analisa-se a aplicação, às relações de consumo envolvendo aquisição de passagens aéreas pela internet, do art. 49 do Código de Defesa do Consumidor, que garante o direito de arrependimento ao consumidor que celebra contratos de fornecimento de produtos e serviços fora do estabelecimento comercial do fornecedor. Privilegiando-se a análise funcional do direito ao arrependimento, busca-se, à luz da metodologia civil-constitucional, investigar as particularidades da aquisição *online* de bilhetes aéreos, para então, propor parâmetros que viabilizem o controle de abusividade no exercício de tal direito pelos consumidores.

PALAVRAS-CHAVE: Prazo de reflexão; comércio eletrônico; passagens aéreas; relações de consumo.

SUMÁRIO: 1. Introdução e apresentação do caso; – 2. O controle de abusividade nas relações de consumo; – 3. O direito de arrependimento no Código de Defesa do Consumidor; – 4. O caso das passagens aéreas: direito de arrependimento e controle de abusividade; – 5. Considerações finais; – 6. Referências bibliográficas.

1. Introdução e apresentação do caso¹

Com a disseminação das novas tecnologias, o comércio eletrônico vem assumindo verdadeiro protagonismo na celebração de contratos comerciais não apenas entre fornecedores (*B2B - business to business*), mas também de forma direta entre fornecedores e consumidores (*B2C - business to consumer*).

Em determinados setores, como o da comercialização de passagens aéreas, o ambiente virtual se tornou o âmbito quase exclusivo para celebração de tais contratos, tornando absolutamente desnecessário o comparecimento do consumidor ao estabelecimento físico do fornecedor - bastando, para a contratação dos produtos e serviços, um simples *click* nas plataformas eletrônicas de venda das companhias aéreas.

* Mestranda em Direito Civil pela Universidade do Estado do Rio de Janeiro (UERJ). Advogada.

** Mestrando em Direito Civil pela Universidade do Estado do Rio de Janeiro (UERJ). Advogado.

¹ TJRJ, Apelação Cível n.º 0102883-66.2013.8.19.0001, Des. Rel. Celso Silva Filho, Vigésima Terceira Câmara Cível, julgamento em 15.05.2019.

Nesses casos, a opção pela compra *online* é justificada pelos mais variados motivos. Dentre eles, destaca-se a facilidade e conforto oferecidos pela internet; a possibilidade de comparação instantânea dos preços praticados por diferentes fornecedores; a proteção do consumidor contra as drásticas e repentinas oscilações de preços típicas do setor de viagens aéreas; o imediatismo nas compras; e, ainda, a prescindibilidade de contato físico e presencial do consumidor com os produtos adquiridos (os bilhetes aéreos, por exemplo, podem ser recebidos e utilizados no formato digital).

As peculiaridades envolvendo a estrutura e a natureza dos contratos de compra de passagens aéreas acabam suscitando dúvidas no que se refere ao exercício do direito de arrependimento previsto no artigo 49 do Código de Defesa do Consumidor - direito potestativo garantido a todo consumidor que celebra contratos fora do estabelecimento comercial, desde que exercido dentro do prazo de sete dias a contar da assinatura ou do ato de recebimento do produto ou serviço, e independentemente de motivação.

As controvérsias acerca do tema surgem não apenas na doutrina, mas também no âmbito jurisprudencial, não sendo incomum a verificação, na prática, de decisões oriundas de um mesmo Tribunal que oscilam entre reconhecer indistintamente o exercício do direito de arrependimento de forma geral, e criar ressalvas quando o bem adquirido trata-se de passagem aérea.

No caso concreto em análise, julgado no âmbito da 23^a Câmara Cível do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro, a questão foi mais uma vez colocada em xeque. O Ministério Público ajuizou ação civil pública em face de companhia aérea e de agência de turismo, visando a garantir o exercício de arrependimento durante o prazo de reflexão por parte de consumidores em relação a passagens aéreas adquiridas no âmbito do e-commerce. Assim, em se tratando de ação coletiva de consumo, a questão jurídica que se colocou foi se seria aplicável, em abstrato, o direito de arrependimento do artigo 49 do Código de Defesa do Consumidor às aquisições de passagens aéreas comercializadas por meio eletrônico.

Em primeira instância, foi proferida sentença que rejeitou integralmente o pleito autoral, por entender que o direito de arrependimento alcança apenas contratações feitas fora de estabelecimento comercial, ao passo que o sítio eletrônico da companhia aérea e da agência de turismo deveriam ser incluídos no conceito contemporâneo de estabelecimento. Para tanto, o magistrado de primeiro grau utilizou como principal argumento o conceito jurídico de estabelecimento, nos termos em que é definido pelo

art. 1.142 do Código Civil, segundo o qual, “Considera-se estabelecimento todo complexo de bens organizado, para exercício da empresa, por empresário, ou por sociedade empresária”. Desse modo, o ambiente eletrônico estaria abarcado no conceito de estabelecimento nas hipóteses em que o fornecedor opera apenas virtualmente, sem desenvolver sua atividade em local físico.

Irresignado, o Ministério Público interpôs apelação perante a 23ª Câmara Cível do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro, buscando a reforma integral da sentença. Ao julgar o recurso, o desembargador relator, em voto que acabou se sagrando vencedor, sustentou que a norma prevista no artigo 49 do Código de Defesa do Consumidor visa à proteção do consumidor em quaisquer contratações operadas fora de um espaço físico oferecido pelo fornecedor, sendo certo que a opção legislativa foi, claramente, a de assegurar o exercício do direito ao arrependimento a todo tipo de contratação *online*, inclusive na aquisição de passagens aéreas.

Assim, ao contrário do sustentado pelo magistrado de primeiro grau, não haveria que se falar em extensão do conceito de estabelecimento para o meio digital, apenas e tão somente porque muitos fornecedores operam, hoje, exclusivamente no meio virtual. Pelo contrário, o que se deve ter em vista é a *ratio* orientadora da norma consumerista, segundo a qual o consumidor, quando se encontra fora de uma loja, escritório ou local físico voltado unicamente à oferta de produtos e serviços pelo fornecedor, tem menor possibilidade de reflexão acerca do que pretende adquirir, sendo movido, com frequência, por impulso e tomando decisões irrefletidas.

Nas palavras do desembargador relator, ainda que se possa discordar do propósito paternalista da norma, “a escolha legislativa é inequívoca, não havendo fundamento valorativo para se desconsiderar uma opção democraticamente feita pelo codificador consumerista”. Nesse sentido, quando o art. 49 do CDC alude à “contratação que ocorrer fora do estabelecimento comercial”, seu propósito evidente é o de fazer referência à noção mais tradicional de estabelecimento, qual seja, a de espaço físico de oferta de produtos e serviços, e não à noção técnica do direito empresarial, muito menos na sua configuração contemporânea (hábil a abranger os estabelecimentos comerciais).

A companhia aérea e a agência de turismo foram condenadas, portanto, a se abster de reter quaisquer valores ou de efetuarem qualquer cobrança de multa em face do consumidor que exercer o direito ao arrependimento nos termos do artigo 49 do Código

de Defesa do Consumidor, isto é, no prazo de sete dias a contar da celebração de contratos de aquisição de passagens aéreas no âmbito virtual.

Entretanto, a demonstrar o impasse jurídico que ainda paira sobre a questão, um dos magistrados componentes da Câmara julgadora proferiu voto vencido no sentido de afastar a aplicação da norma consumerista nas compras virtuais de passagens, sob o argumento de que todas as informações sobre o serviço adquirido já estariam expostas no sítio eletrônico das companhias aéreas, tornando, pois, desnecessário seu exame físico. Além disso, quanto ao risco de compras por impulso, o desembargador sustentou que o consumidor estaria tutelado pela Resolução n.º 400/2016 da ANAC, que prevê prazo de 24 horas para arrependimento, desde que a compra tenha sido realizada com, no mínimo, 7 dias de antecedência da data do voo.

A partir da análise do paradigmático caso julgado pelo Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro e das particularidades envolvendo as relações de consumo relativas às passagens aéreas, o presente artigo buscará tecer breves considerações acerca da figura do direito de arrependimento – e, mais que isso, verificar a compatibilidade do instituto com a hipótese específica de compra de bilhetes aéreos – para, então, propor parâmetros para um efetivo controle de abusividade no exercício de referido direito potestativo pelos consumidores, a partir da análise funcional do instituto.

2. O controle de abusividade nas relações de consumo

O direito moderno, fruto do gênio da classe burguesa, surgiu com a clara missão de pôr freios aos privilégios feudais de modo a criar um espaço de liberdade onde o indivíduo pudesse explorar sua propriedade e fazer circular bens e riquezas sem a interferência do Estado,² que interviria apenas se houvesse prática de ato ilícito e a fim de garantir a livre concorrência.³ Para fundamentar a atuação voluntarista do indivíduo burguês, foram elaborados verdadeiros monumentos da lógica jurídica, em especial o direito subjetivo,

² Como explica Maria Celina Bodin de Moraes, a real nota sonante do direito civil clássico consistia na “defesa da posição do indivíduo frente ao Estado (hoje matéria constitucional), alcançável através da predisposição de um elenco de poderes jurídicos que lhe assegurava absoluta liberdade para o exercício da atividade econômica” (A caminho de um direito civil-constitucional. *Na medida da pessoa humana*. Rio de Janeiro: Renovar, 2010, *passim*).

³ Sobre o papel de garantidor do Estado nas constituições liberais clássicas, v. BOBBIO, Norberto. A função promocional do direito. In.: *Da estrutura à função: novos estudos de teoria do direito*, trad. Daniela Beccaccia Versiani. Barueri: Manole, 2007, p. 13.

a propriedade privada e o negócio jurídico.⁴ Especificamente quanto ao primeiro, sintomática a formulação clássica de Savigny, segundo o qual o direito subjetivo consiste em área de poder nos limites da qual “a vontade do indivíduo reina, e reina com o consentimento de todos”.⁵

O que havia, portanto, na denominada jurisprudência dos conceitos, eram estruturas jurídicas conceituais que serviam de sustentáculo à atuação da vontade burguesa, de modo que, se estivessem presentes os elementos essenciais para a configuração do direito subjetivo, da propriedade privada ou do negócio jurídico, legitimada estaria a atuação do indivíduo sem qualquer amarra.⁶ A limitação que existia ao exercício das liberdades, portanto, era meramente externa ou estrutural, vez que, se exercidas no interior das balizas do direito subjetivo, a própria estrutura legitimava seu exercício.⁷

O avanço tecnológico promovido pela Revolução Industrial, contudo, provocou significativa alteração no sistema capitalista, o que, naturalmente, refletiu na estrutura socioeconômica. A fase do capitalismo concorrencial, na qual o poder econômico se encontrava distribuído entre empresários de portes relativamente iguais que competiam no mercado com uma certa paridade de forças, dá lugar ao capitalismo monopolista, que se caracteriza pela concentração do capital nas mãos de poucos empresários que controlam o mercado.⁸ Nesse processo inexorável de monopolização, a atividade empresária burguesa de pequeno porte acaba sufocada pelas grandes

⁴ “São conhecidas as tintas tipicamente subjetivistas assumidas pelos instrumentos dogmáticos construídos pelos juristas, e principalmente pela pandectística alemã: o direito subjetivo como senhoria da vontade, a propriedade como senhoria sobre a coisa, o negócio jurídico como declaração de vontade” (GIORGIANI, Michele. O direito privado e as suas atuais fronteiras. Trad. Maria Cristina de Cicco. *Revista dos Tribunais*, v. 747, jan. 1998, p. 42).

⁵ SAVIGNY, F. C. von. *Traité de droit romain*. Tome 1. Paris: Firmin Didot Frères, 1840, p. 7. Tradução livre.

⁶ Explica Franz Wieacker que “Esta ciência jurídica estava baseada na perspectiva do direito do positivismo científico, o qual deduzia as normas jurídicas e a sua aplicação exclusivamente a partir do sistema, dos conceitos e dos princípios doutrinários da ciência jurídica, sem conceder a valores extra-jurídicos (por exemplo religiosos, sociais ou metafísicos) a possibilidade de confirmar ou infirmar as soluções jurídicas” (*História do direito privado moderno*, 5ª ed., trad. António Manuel Hespanha. Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian, 2015, p. 492).

⁷ Na lição de Franz Wieacker: “Os conceitos jurídicos (v.g., direito subjetivo, direito das coisas, acessoriedade do direito de garantia, elasticidade da propriedade) não têm apenas um valor ordenador de carácter sistemático, pedagógico ou semântico (como foi reconhecido em todas as épocas) – por força do qual eles, tal como as unidades de conta ou os símbolos matemáticos, servam para a compreensão científica, v.g., no ensino ou na fundamentação técnica das decisões – mas gozam de uma realidade directa. Neles se autonomizaram princípios permanentemente válidos sobre a correcção do direito, de tal modo que sua aplicação lógica (tal como a de uma frase estereotipada ou de uma fórmula correcta de física) deve conduzir necessariamente a uma decisão correcta (i.e., justa)” (*História do direito privado moderno*, 5ª ed., trad. António Manuel Hespanha. Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian, 2015, p. 492).

⁸ Sobre o desenvolvimento do capitalismo monopolista, v. BRAGA, José Carlos de Souza; MAZZUCHELLI, Frederico. Notas introdutórias ao capitalismo monopolista. In.: *Revista de Economia Política*, vol. 1, nº 2, 1981, p. 59.

companhias e o burguês, que antes competia na livre iniciativa, torna-se empregado e consumidor das sociedades empresárias monopolistas.⁹

O direito, como ciência social necessariamente sensível a qualquer modificação da realidade, não poderia ficar imune a esse fenômeno que provocou significativo aumento da complexidade social. Assim, ao passo que durante o capitalismo clássico a ordem jurídica se ocupava apenas da manutenção da igualdade formal entre burgueses a fim de permitir a livre concorrência, com o processo de industrialização foi chamado a resolver questões relacionadas ao desequilíbrio concorrencial, ao surgimento dos grandes monopólios, aos interesses das classes trabalhadoras e às relações de consumo.¹⁰ A desigualdade material decorrente da concentração do capital tornou obsoleta a igualdade formal garantida pelo direito privado clássico, de modo que o exercício das situações jurídicas subjetivas passa a demandar controle interno e funcional.¹¹

Surge, então, a figura do abuso de direito, a partir de construção jurisprudencial, como mecanismo de valoração do exercício de posições jurídicas e tentativa de superação da concepção de liberdades absolutas.¹² A partir da compreensão de que qualquer direito possui determinada finalidade econômica e social, seu exercício descolado desse fim

⁹ “Essa estrutura econômica modificada transforma também as funções do empresário. O livre empreendedor desaparece. O empresário de hoje em dia é mais ou menos um mero funcionário da empresa” (NEUMANN, Franz. *O império do direito*, trad.: Rúrion Soares Melo. São Paulo: Quartier Latin, 2013, pp. 437-438). E arremata o autor: “A mudança da estrutura econômica também produz uma transformação da estratificação social da sociedade. O progresso técnico cria um desemprego estrutural considerável. Para o estrato capitalista, a *ratio* daqueles que vivem simplesmente de renda cresceu. Ainda mais importante é a mudança na composição da classe trabalhadora. O número de trabalhadores de escritório, secretários, funcionários aumentou” (Ibid., p. 438).

¹⁰ Nas palavras de Gustavo Tepedino, “Esta era de estabilidade e segurança, retratada pelo Código Civil Brasileiro, entra em declínio na Europa já na segunda metade do século XIX, com reflexos na política legislativa brasileira a partir dos anos 20. Os movimentos sociais e o processo de industrialização crescentes do século XIX, aliados às vicissitudes do fornecimento de mercadorias e à agitação popular, intensificadas pela eclosão da Primeira Grande Guerra, atingiram profundamente o direito civil europeu, e também, na sua esteira, o ordenamento brasileiro, quando se tornou inevitável a necessidade de intervenção estatal cada vez mais acentuada na economia” (Premissas metodológicas para a constitucionalização do direito civil. In: *Temas de direito civil*, 4ª ed. Rio de Janeiro: Renovar, 2006, p. 4).

¹¹ “A transição do Estado Liberal para o Estado de Bem-Estar Social provocaria substancial mudança nessa postura metodológica. Com efeito, ao Estado Liberal Clássico cabia tão somente restringir a autonomia privada nas raras hipóteses em que esta violasse a ordem pública ou os bons costumes; já no âmbito do *Welfare State*, por outro lado, a previsão de certos direitos sociais, exigíveis pelo indivíduo em face do Poder Público, tornou necessária a intervenção do Estado nas atividades dos particulares, gerando fissuras na dogmática jurídica. Assim, a consideração predominantemente estrutural ou funcional dos institutos jurídicos revela-se intimamente vinculada à postura mais ou menos intervencionista do Poder Público nos atos de autonomia privada” (SOUZA, Eduardo Nunes. Função negocial e função social do contrato: subsídio para um estudo comparativo. In.: *Revista de Direito Privado*, nº 54, 2013, p. 68).

¹² Para uma análise detida da trajetória histórica e do conceito de abuso de direito, v. SOUZA, Eduardo Nunes de. Abuso do direito: novas perspectivas entre a licitude e o merecimento de tutela. In.: *Revista Trimestral de Direito Civil*, vol. 50, abr./jun. 2012. O autor narra, ainda, o caso Clément-Bayard, julgado pela Corte de Amiens, na França, em 1913, pioneiro na aplicação da doutrina do abuso do direito e que acatou pedido formulado pelo proprietário de um hangar de dirigíveis para ver demolidas torres pontiagudas construídas pelo vizinho em seu próprio terreno, mas que aparentemente não possuía qualquer utilidade a não ser prejudicar a atividade aeronáutica naquela área (ibid. p. 43).

deixa de ser tutelado pelo ordenamento jurídico por ser considerado abusivo, daí se conceituar o abuso de direito como exercício disfuncional do direito.¹³ Em outras palavras, há abusividade quando, embora presentes todos os elementos estruturais ao reconhecimento de determinada situação jurídica subjetiva, seu titular, ao exercê-la, utiliza a estrutura para função diversa da tutelada pelo ordenamento.¹⁴

No que se refere ao direito positivo brasileiro, o abuso de direito não se encontrava expressamente previsto no Código Civil de 1916, que, intimamente ligado à tradição individualista e voluntarista do direito privado liberal, naturalmente não fez alusão ao instituto. Entretanto, por meio de esforço doutrinário, criou-se interpretação a *contrario sensu* no sentido de que, se apenas o exercício regular de direito configura excludente de ilicitude, então o exercício irregular – abusivo – configuraria ato ilícito.¹⁵ Essa construção da doutrina, embora essencial para o reconhecimento do abuso de direito na ordem jurídica brasileira independente de previsão legal expressa, acabou por levar à maioria dos civilistas da época a reconhecerem no abuso espécie de ato ilícito. A partir dessa influência, o Código Civil de 2002, ao sanar a lacuna legislativa sobre o tema, acabou concedendo-lhe tratamento anacrônico ao prever, no artigo 187, que

¹³ “Sustenta-se na atualidade a noção de abuso como uma conduta que, embora lícita, mostra-se desconforme com a finalidade que o ordenamento pretende naquela circunstância fática alcançar e promover” (Gustavo Tepedino; Heloisa Helena Barboza; Maria Celina Bodin de Moraes. *Código Civil interpretado conforme a Constituição da República*, vol. I, 3ª ed. Rio de Janeiro: Renovar, 2014, p. 345). No mesmo sentido, San Tiago Dantas leciona: “Abuso de direito é o exercício de uma atividade que, formalmente, entra nos direitos do agente, mas que está sendo exercida com um fim que não é aquele que a norma jurídica tinha em vista quando protegeu aquela atividade” (*Programa de direito civil*, 3ª ed. Rio de Janeiro: Forense, 2001, p. 318).

¹⁴ A trajetória histórica do abuso de direito, porém, não se deu em mar sereno, havendo civilistas de envergadura que se opuseram ao instituto ou tentaram limitar seu âmbito de aplicação. Dentre os negativistas, Marcel Planiol afigura-se o mais célebre, para quem “um ato jurídico não pode ser, simultaneamente, conforme ou contrário ao direito. Para ele, a expressão abuso de direito encerra uma logomaquia, uma contradição, porque ou se usa de um direito e o ato é lícito, ou dele se abusa, ultrapassando-se os limites, e o ato é ilícito” (AMARAL, Francisco. *Direito civil: introdução*, 8ª ed. Rio de Janeiro: Renovar, 2014, p. 262). Discípulo de Planiol, Georges Ripert se sobressai dentre os subjetivistas, que reconheciam a possibilidade de exercício abusivo, mas desde que configurada a má-fé do titular com o intuito de prejudicar terceiro, aproximando-se, assim, da teoria dos atos emulativos. Sobre a teoria objetiva do abuso de direito, que reconhece abusividade sempre que houver exercício disfuncional do direito, Ripert se posiciona: “Seria perigoso ir mais longe e dizer que o juiz pode pedir contas aos homens dos motivos dos seus atos, sob o pretexto de que sendo todo o direito relativo não pode ser exercido com um fim contrário àquele para o qual foi dado ao homem”. E continua, “Essa doutrina parece estar dentro da orientação que defendemos, mas na realidade não é assim. Ela tende, com efeito, a colocar todas as ações humanas sob a verificação do juiz e a exercer essa verificação, menos sobre o valor moral dos atos, que sobre o seu valor econômico e social. Tentei, noutro lugar, mostrar o perigo dessa teoria. Ela tende a destruir a ideia de direito subjetivo e esta ideia longe de ser anti-social, é indispensável à manutenção da civilização ameaçada pelo estatismo e pelo comunismo. O absolutismo do direito individual não tem nada, em si, de condenável, pois não é mais que a tradução jurídica do legítimo desejo de poderio e de liberdade” (RIPERT, Georges. *A regra moral nas obrigações civis*. Campinas: Bookseller, 2000, p. 190).

¹⁵ “O abuso de direito teve consagração em nosso Código Civil de um modo singular: serviu-se o legislador de um processo oblíquo. Assim, no art. 100, referente à coação, estabelece que *não se considera coação a ameaça do exercício normal de um direito, nem simples temor reverencial*. Querem outros, ainda, a presença dessa manifestação oblíqua, *ex vi* dos atos não considerados ilícitos e mencionados no art. 160. De fato, ao declarar no art. 160 não constituir ato ilícito o *exercício regular de um direito reconhecido, ipso facto* reconheceu a possibilidade de um *exercício irregular*” (LOPES, Miguel Maria de Serpa. *Curso de direito civil*, vol. I: introdução, parte geral e teoria dos negócios jurídicos, 7ª ed. Rio de Janeiro: Freitas Bastos, 1989, p. 475).

“também comete ato ilícito o titular de um direito que, ao exercê-lo, excede manifestamente os limites impostos pelo seu fim econômico e social, pela boa-fé e pelos bons costumes”. De fato, a doutrina moderna do abuso de direito o afasta da noção de ato ilícito para que seu reconhecimento se dê objetivamente, sem necessidade de comprovação de culpa, a partir do confronto das consequências práticas do ato praticado com os valores do ordenamento.¹⁶

Desse modo, a qualificação, como abusivo ou não, de determinado ato imprescinde da verificação em concreto dos efeitos decorrentes do exercício da situação jurídica em questão.¹⁷ Ganham relevo, pois, as vulnerabilidades ínsitas às pessoas afetadas por aquele ato jurídico a fim de que se possa superar a noção de sujeito abstrato, figura central do direito privado liberal, e tutelar a pessoa humana em sua concretude.¹⁸ A doutrina do abuso de direito, portanto, apresenta-se como importante mecanismo capaz de responder, à luz dos valores do ordenamento, aos cada vez mais complexos conflitos surgidos entre atores sociais cada vez menos equipolentes.

Não por outro motivo, as relações jurídicas consumeristas mostraram-se campo fértil para a aplicação da doutrina do abuso de direito. Na sociedade de massa ou, como prefere Zygmunt Bauman, na “sociedade de consumidores”, na qual “se adaptar aos preceitos da cultura de consumo e segui-los estritamente é, para todos os fins e propósitos práticos, a única escolha aprovada de maneira incondicional”,¹⁹ a vulnerabilidade daqueles que se apresentam como consumidores agrava-se sobremaneira e multiplicam-se os abusos contra eles praticados.²⁰ Assim, o controle de abusividade de cláusulas contratuais elaboradas pelos fornecedores (CDC, art. 51), das publicidades veiculadas (CDC, art. 37) bem como de outras práticas consideradas

¹⁶ CARPENA, Heloísa. O abuso do direito no Código Civil de 2002: relativização de direitos na ótica civil-constitucional. In.: Gustavo Tepedino (Coord.). *O código civil na perspectiva civil-constitucional*. Rio de Janeiro: Renovar, 2013, p. 439.

¹⁷ Ensina Pietro Perlingieri que “interpretação e qualificação não são entidades ontológicas estanques, dois momentos que têm objetos diversos, mas são expressões e aspectos de um mesmo processo cognitivo que nele encontra o seu unitário modo de atuação” (PERLINGIERI, Pietro. *Perfis do direito civil*, trad. Maria Cristina de Cicco, 3ª ed. Rio de Janeiro: Renovar, 1997, p. 101).

¹⁸ “O primado da dignidade humana comporta o reconhecimento da pessoa a partir dos dados da realidade, realçando-lhe as diferenças, sempre que tal processo se revelar necessário à sua tutela integral” (TEPEDINO, Gustavo. O papel atual da doutrina do direito civil entre o sujeito e a pessoa. In.: Gustavo Tepedino; Ana Carolina Brochado Teixeira; Vitor Almeida (Coords.). *O direito civil entre o sujeito e a pessoa: estudos em homenagem ao professor Stefano Rodotà*. Belo Horizonte: Fórum, 2016, p. 18).

¹⁹ BAUMAN, Zygmunt. *Vida para consumo: a transformação das pessoas em mercadoria*, trad. Carlos Alberto Medeiros. Rio de Janeiro: Zahar, 2008, p. 71.

²⁰ MONTEIRO FILHO, Carlos Edison do Rêgo. O problema da massificação das demandas consumeristas: atuação do PROCON e proposta de solução à luz do direito contemporâneo. In.: *Rumos contemporâneos do direito civil: estudos em perspectiva civil-constitucional*. Belo Horizonte: Fórum, 2017, p. 235.

abusivas (CDC, art. 39), afigura-se como a finalidade precípua do direito consumerista, no intuito de buscar o reequilíbrio na relação entre consumidores e fornecedores.²¹

Note-se, porém que, conquanto a legislação consumerista tenha sido elaborada com o fito de controlar abusividades perpetradas por fornecedores em razão da posição de superioridade geralmente por eles ocupada, eventual ato abusivo praticado pelo consumidor deve ser igualmente coibido. Com efeito, possui o consumidor titularidade sobre situações jurídicas subjetivas próprias, que se opõem às do fornecedor e que podem acabar por serem exercidas disfuncionalmente. A partir dessa premissa, analisar-se-á, na sequência, a figura do direito de arrependimento e, após, como o Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro, no caso paradigma, enfrentou a discussão a respeito do controle funcional do direito quando da aquisição de passagens aéreas por meio eletrônico.

3. O direito de arrependimento no Código de Defesa do Consumidor

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.

Conforme adiantado, as relações consumeristas celebradas no âmbito do varejo eletrônico estão, a cada dia, mais presentes na realidade de milhares de brasileiros. E isso é facilmente explicado. 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

²¹ Como esclarece Heloísa Carpena, “impunha-se a elaboração de um sistema que torna-se possível e efetivo o controle do conteúdo dos contratos de consumo, de forma a alcançar o equilíbrio entre as prestações, ou seja, o equilíbrio substancial entre as partes contratantes. Este instrumental encontra-se justamente no controle da abusividade das disposições contratuais que regulam as relações de consumo” (CARPENA, Heloísa. *Abuso do direito nos contratos de consumo*. Rio de Janeiro: Renovar, 2001, p. 99).

comunicação para a sua celebração”.²² Evidentemente, esse tipo de contratação (tão inovador que, quando surgiu, gerou questionamentos sobre se constituiria novo tipo de contrato²³), 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.

A despeito dos aplausos devidos à facilidade e rapidez proporcionada pelos contratos eletrônicos, o advento desse novo tipo de contrato não trouxe apenas benefícios, sendo inegável que, em alguns casos, colocaram o consumidor em posição de ainda maior vulnerabilidade,²⁴ e fizeram ressurgir dificuldades que, outrora, já haviam sido superadas no contexto da contratação tradicional (*rectius*, presencial).²⁵

Com efeito, quando tratamos das relações de consumo formalizadas à distância, há a constante e intransponível incerteza quanto ao objeto do contrato de consumo, na medida em que “se retira do consumidor a possibilidade de escolha através do ver, do sentir e do tocar”²⁶, que fica limitado à visualização de foto do produto e à leitura da descrição, muitas vezes tendenciosa, elaborada pelo fornecedor.

²² MULHOLLAND, Caitlin. *Internet e contratação: Panorama das relações contratuais eletrônicas de consumo*. Rio de Janeiro: Renovar, 2006, p. 149.

²³ Na lição de Anderson Schreiber: “tornou-se comum encontrar referências aos ‘contratos eletrônicos’ como um ‘novo’ gênero de contratos que se afastaria das regras do direito contratual pátrio, constituindo uma espécie de setor de exceção ou de capítulo à parte dentro do direito privado, a exigir uma legislação própria. (...) O que se tem chamado de ‘contratos eletrônicos’ nada mais são do que contratos formados por meios eletrônicos de comunicação a distância, especialmente a Internet, de tal modo que o mais correto talvez fosse se referir à contratação eletrônica ou contratação via internet, sem sugerir o surgimento de um novo gênero contratual. Por outro lado, parece hoje evidente que os desafios da matéria não se restringem à validade da prova da contratação por meio eletrônico. (...) Com efeito, a contratação eletrônica veio abalar, de um só golpe, cinco referências fundamentais utilizadas pela disciplina jurídica do contrato: quem contrata, onde contrata, quando contrata, como contrata e o que contrata” (“Contratos Eletrônicos no Direito Brasileiro - Formação dos Contratos Eletrônicos e Direito de Arrependimento”. *Revista Síntese Direito Empresarial*. Ano 10, n.º 55, Mar./Abr. 2017, pp. 11-12).

²⁴ O desequilíbrio contratual existente entre consumidor e fornecedor, e a conseqüente imposição das regras estabelecidas num contrato de adesão, elaborado sem a participação de ambos os contratantes, são circunstâncias que se acentuam ainda mais numa relação jurídica virtual, eis que, neste campo, existe a agravante de o consumidor não entrar em contato direto com o produto quando o adquire. É a posição de Nelson Nery Junior: “Quando o espírito do consumidor não está preparado para uma abordagem mais agressiva, derivada de práticas e técnicas de vendas mais incisivas, não terá o discernimento suficiente para contratar ou deixar de contratar, dependendo do poder de convencimento empregado nessas práticas mais agressivas. Para essa situação é que o código prevê o direito de arrependimento” (NERY JUNIOR, Nelson. “Código Brasileiro de Defesa do Consumidor Comentados pelos Autores do Anteprojeto”. [et al.]. 8ª ed. rev. ampl. e atual., Rio de Janeiro: Editora Forense Universitária, 2004, p. 494). Ainda, pode-se afirmar que foi com o intuito de oferecer uma maior proteção à parte débil da relação contratual, que o governo brasileiro editou o Decreto n.º 7.962, de 15.03.2013, que regulamenta diversos aspectos da contratação pelo cyber espaço, a fim de adaptar o Direito do Consumidor, até então baseado no “comércio tradicional”, ao novo cenário do comércio eletrônico.

²⁵ Dificuldades essas que, diga-se, jamais se verificaram no âmbito da contratação tradicional ou para as quais, naquele tipo de contratação, já haviam sido criados mecanismos para evitar.

²⁶ MARQUES, Claudia Lima. *Confiança no comércio eletrônico e a proteção do consumidor (um estudo dos negócios jurídicos de consumo no comércio eletrônico)*. São Paulo: Ed. RT, 2004, p. 72.

Não é apenas a distância entre o consumidor e o produto que torna a contratação virtual mais insegura, eis que o consumidor, ao adquirir produtos via internet, está inegavelmente desprevenido e, de certa forma, despreparado para resistir às incessantes propagandas que acompanham qualquer navegação *online*. Nas compras virtuais ou via telefone, o consumidor está ainda mais propenso a celebrar contratos por impulso. A enxurrada de propagandas e marketing nas redes, oferecendo “última chance” para adquirir produtos ou bens “imperdíveis” e “por tempo limitado” são constantemente recebidos, seja através de exposição lateral em *sites* diversos ou como pré-requisito para reproduzir vídeos ou notícias, seja através do recebimento de mensagens diretamente em suas caixas de mensagens. Tudo isso, vale dizer, sem qualquer busca ou pedido por parte daquele consumidor. Ainda assim, não é incomum que ele, induzido por tais propagandas, acabe sendo levado a adquirir os bens e serviços ofertados.

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 reflexão²⁷), 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.²⁸

Prevê o instituto que, no prazo de sete dias, quando a contratação for realizada fora do estabelecimento comercial do fornecedor, é garantida ao consumidor a possibilidade de fazer com que a relação jurídica estabelecida retorne ao seu *status quo ante*, com a rescisão do contrato celebrado. É dizer, em síntese, que o consumidor pode se arrepender e pôr fim ao vínculo contratual, sem qualquer ônus, desde que esta intenção seja comunicada ao fornecedor dentro do prazo legal estabelecido.

²⁷ Alguns autores, como Rizatto Nunes, prefere o uso do substantivo “reflexão” no lugar de arrependimento, pois, em apertada síntese, “a desistência por parte do consumidor não depende de qualquer justificativa ligada à sua vontade” (*Curso de direito do consumidor*. 10. ed. rev. e atual. São Paulo: Saraiva, 2015, pp. 722). No presente trabalho, tratar-se-ão ambas as expressões como sinônimos, em conformidade com doutrina majoritária sobre o tema.

²⁸ TEPEDINO, Gustavo; SCHREIBER, Anderson. A boa-fé objetiva no Código de Defesa do Consumidor e no novo Código Civil. In: *Obrigações: estudos na perspectiva civil-constitucional*. TEPEDINO, Gustavo (Coord.), Rio de Janeiro: Renovar, 2005, pp. 29-31.

Trata-se de um direito potestativo, que não pode ser previamente renunciado pelo consumidor (tratar-se-ia de cláusula nula)²⁹ e cujo exercício depende da presença de dois elementos: primeiro, deve-se estar diante de uma relação de consumo e, segundo, a celebração do contrato deve ser formalizada fora do estabelecimento comercial do fornecedor. A rigor, pela dicção do preceito, basta que um consumidor adquira bem ou serviço fora do estabelecimento comercial para que ele tenha o direito unilateral de pôr fim ao vínculo contratual, sem precisar declinar as razões para tanto.

Segundo Milena Donato de Oliva³⁰, o direito de arrependimento se fundamenta em dois pilares fundamentais. Primeiro, na necessidade de o consumidor ter acesso ao produto para conseguir avaliar se este se adequa às suas expectativas e necessidades. Quando os produtos têm pertinência física (como peças de roupa), o fato de o consumidor não conseguir manusear e experimentar aquele produto antes de adquiri-lo é extremamente relevante e, por isso, justifica o exercício do direito de arrependimento. O segundo pilar (independente do primeiro) é proteger o consumidor contra compras por impulso – as chamadas compras emocionais –, oriundas de técnicas de *marketing* agressivo, daí se denominar o direito de arrependimento também de “prazo de reflexão”: é o tempo que o consumidor vai ter para refletir se, de fato, queria e podia a ter realizado aquela compra.

A ideia por trás desse segundo pilar está intimamente ligada às técnicas de persuasão presentes no meio eletrônico, muito mais graves do que as praticadas nos estabelecimentos físicos, eis que exercidas sem que o consumidor escolha, deliberadamente, se sujeitar a tais práticas (ao adentrar no estabelecimento do fornecedor, com a intenção prévia de adquirir algum bem ou serviço). Com o bombardeamento publicitário cada vez mais individualizado e personalizado, através de *cookies* e coleta de dados pessoais dos usuários, há uma necessidade, também cada vez maior, de estipulação de mecanismos de saída ou reversão, voltados a tutelar o direito de reflexão do consumidor no ambiente virtual, onde os contratos de consumo são celebrados de modo cada vez mais veloz, típico do imediatismo proporcionado pelas novas tecnologias.

²⁹ Objetivando garantir o exercício irrestrito do direito de arrependimento pelo consumidor, é que o legislador imputou ao fornecedor, no parágrafo único do artigo 49 do CDC, a obrigação de devolver todos os valores eventualmente pagos, a qualquer título (aí incluídas despesas como o serviço postal para a devolução do produto), durante o prazo de reflexão, devendo o ressarcimento ocorrer de forma imediata e monetariamente atualizada. Com isso, o legislador estabelece, nas entrelinhas, que o fornecedor deve assumir os riscos decorrentes da prática negocial levada a cabo fora do seu estabelecimento comercial.

³⁰ Palestra ministrada no VII Congresso do Instituto Brasileiro de Direito Civil (IBDCivil), em setembro de 2019, no Rio de Janeiro.

O dispositivo de lei parte da premissa de que, em suma, a aquisição não partiu de uma decisão ativa e plena do consumidor – ou por não ter tido contato físico com o produto e testado o serviço, ou por ter efetuado a compra de forma impulsiva e irrefletida.

Assim, ainda que o exercício do direito de arrependimento não esteja condicionado à existência de justificativa ou fundamentação,³¹ a função do instituto terá papel fundamental na verificação, *in concreto*, de eventuais abusos perpetrados pelo consumidor no exercício de tal direito, eis que, evidentemente, o controle desse exercício far-se-á no plano funcional. Nesse ponto, deve-se estar atento: não é porque se trata de um direito potestativo (exercido, pois, de forma unilateral e independentemente de motivação), que não haverá qualquer sorte de controle sobre seu exercício. Muito pelo contrário. Ainda que se trate de direito potestativo, caso configurado o exercício disfuncional do direito, este não será digno de merecimento de tutela³² e deverá ser reprimido.

A análise funcional do instituto faz-se imprescindível não apenas para o controle do exercício abusivo, mas para a própria compreensão da figura do direito de arrependimento e suas nuances. Como exemplo, tome-se a expressão “fora do estabelecimento comercial”. Em que pese o artigo 49 não ter elencado, dentre as circunstâncias que autorizam o exercício deste direito, os contratos celebrados por meios eletrônicos, não há dúvidas de que o esforço do legislador se destinou a resolver o problema das contratações à distância em geral, isto é, de quaisquer relações de consumo celebradas “fora do estabelecimento comercial”,³³ pelo que doutrina e a jurisprudência já vinham advertindo que a expressão “especialmente por telefone ou à domicílio”

³¹ Seguindo essa linha de orientação, adverte a doutrina: “o direito de arrependimento, tal como foi contemplado pelo Código de Defesa do Consumidor, tem caráter incondicionado, podendo ser exercido pelo seu titular em quaisquer circunstâncias, sejam ou não, os produtos, de boa qualidade. O direito de arrependimento é de ordem pública, o que significa que o seu beneficiário não poderá renunciar a ele em proveito do fornecedor. Nesse sentido, o direito de arrependimento previsto pelo código se insere em uma perspectiva nova, totalmente desconhecida pelo direito tradicional” (AMARAL JR., Alberto do. “Proteção do Consumidor no Contrato de Compra e Venda”. São Paulo: Ed. RT, 1993. pp. 229-230).

³² Para análise aprofundada sobre o tema, v. SOUZA, Eduardo Nunes de. “Merecimento de Tutela: a Nova Fronteira da Legalidade no Direito Civil”. In: Revista de Direito Privado. Nelson Nery Jr.; Rosa Maria de Andrade Nery (coord.). São Paulo: Revista dos Tribunais, abr.- jun. 2014, pp. 75-107.

³³ Ainda que, atualmente, a forma mais comum de compras fora do estabelecimento comercial se dê através da internet (principalmente no caso de aquisição de passagens aéreas), não se pode perder de vista outras diversas formas de contratação à distância, tais como as vendas “à domicílio”, nas quais o consumidor recebe visita do vendedor; vendas por telefone (telemarketing); mediante correspondência (mala-direta, carta-resposta etc), entre outras (NUNES, Rizatto. *Curso de direito do consumidor*. 10. ed. rev. e atual. São Paulo: Saraiva, 2015, pp. 720-721).

designa rol meramente exemplificativo.³⁴ Ademais, se a contratação pela internet ainda se afigurava distante na ocasião da edição do Código de Defesa do Consumidor, a afirmativa se mostra bastante artificial quando confrontada com a edição do Decreto n.º 7.962/2013, que tratou de regulamentar o exercício do direito de arrependimento no comércio eletrônico (especificamente em seus artigos 1º e 5º).³⁵⁻³⁶

Em segundo lugar, a análise funcional também nos leva a evitar, a todo custo, uma interpretação literal da expressão “estabelecimento comercial”, sob pena de torná-la sem efeito. A intenção do legislador, ao estipular o prazo de reflexão, se pautou na ideia de que o consumidor, quando presente no estabelecimento físico do fornecedor, pode manusear o produto, verificar sua embalagem, testar seu funcionamento, tirar dúvidas com um preposto. Na internet, por outro lado, as informações são pré-dispostas, o produto é descrito por meio de imagens ou descrições técnicas, padronizadas e genéricas, abrangentes de vários produtos e sem o grau de detalhamento esperado.

Partindo de tal análise funcional é que os Tribunais pátrios têm entendido que, na hipótese de desconfiguração do estabelecimento (como no caso de organização de eventos com música ambiente, coquetéis etc., como nos famosos casos de *time*

³⁴ Sobre esse ponto, importante destacar que, quando da edição do Código de Defesa do Consumidor, as compras através de *sites*, aplicativos e plataformas *online* ainda não haviam conquistado seu espaço, pelo que o legislador se limitou a utilizar a expressão “especialmente por telefone ou à domicílio” no caput do artigo 49. A ausência de menção expressa ao comércio eletrônico pelo referido dispositivo de lei, diga-se, é comumente utilizada como argumento por parte da doutrina que nega a incidência do direito de arrependimento sobre as compras virtuais de bilhetes aéreos, aí incluída a sentença do caso paradigma objeto desse estudo, posteriormente reformada, na qual se afirmou que “a praxe comercial atual (de compras virtuais), certamente não [foi] vislumbrada pelo legislador do Código do Consumidor, em 1990, nem pelo Decreto n. 7.962, no ano de 2013, notadamente pelo dinamismo das evoluções tecnológicas na era digital”.

³⁵ Mais que regulamentar, referidos dispositivos inseriram novos mandamentos que reforçam o princípio da transparência e da informação ao consumidor, na medida em que primam pela obrigação, por parte do fornecedor, de deixar expresso a forma e os meios dos quais dispõem o consumidor para exercer o seu direito de arrependimento. Além disso, permitem que o consumidor desista do contrato utilizando o mesmo mecanismo empregado para a contratação, pelo que se o consumidor efetuou a compra através de um sítio eletrônico, deve igualmente poder renunciar à obrigação contratual assumida, utilizando a mesma ferramenta eletrônica.

³⁶ “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”.

*sharing*³⁷), aplicável o artigo 49 do Código de Defesa do Consumidor. Noutras palavras, ainda que, na prática, aquele consumidor esteja no estabelecimento físico do fornecedor, a transformação do ambiente faz com que ele seja equiparado às compras à distância, que propiciam compras emocionais e por impulso.³⁸

Outro elucidativo exemplo da utilização do aspecto funcional para a correta compreensão do instituto é verificado quanto ao termo inicial de contagem do prazo concedido pelo artigo 49 do Código de Defesa do Consumidor. O dispositivo de lei, como seu viú, estipula que os sete dias devem ser “contados do recebimento do produto ou da assinatura do contrato”. Diante da menção a dois termos iniciais distintos, parte da doutrina sustenta que, por se tratar de norma protetiva, dever-se-ia se considerar, como termo *a quo*, o evento que acontecer por último.

Partindo-se de uma análise funcional, contudo, tal solução não se revela adequada. Mais pertinente é o entendimento no sentido de que o termo inicial adotado deve ser aquele que se revele mais condizente com a natureza do produto e que, portanto, vai variar de acordo com cada caso concreto. Fácil visualizar que numa incorporação imobiliária, por exemplo, não é possível esperar a entrega da unidade autônoma (adquirida na planta,

³⁷ Cite-se, como exemplo, o seguinte precedente: “CONTRATO PARTICULAR DE PROMESSA DE COMPRA E VENDA DE FRAÇÃO IDEAL 1/52 DE UNIDADE A SER CONSTRUÍDA EM CONDOMÍNIO. UTILIZAÇÃO POR PERÍODOS ANUAIS. TEMPO COMPARTILHADO. CLÁUSULAS ABUSIVAS. DECRETAÇÃO DE NULIDADE DE OFÍCIO. DIREITO DE ARREPENDIMENTO. CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. ART. 49. DESCONHECIMENTO DAS CLÁUSULAS RELATIVAS AO USO DO IMÓVEL. (...) 2. para efeito do exercício do direito de arrependimento previsto no art. 49 do CDC, equipara-se a contratação realizada fora do estabelecimento comercial aquela em que o consumidor, comparecendo em local indicado pelo fornecedor, em razão de estratégia adotada, e submetido a forte pressão psicológica que o coloca em situação desvantajosa, que o impede de refletir e manifestar livremente sua vontade. Hipóteses em que o consumidor, atendendo convite por telefone, assiste à apresentação do empreendimento mediante explicações e exibição de vídeo durante aproximadamente 3 horas, sendo obsequiado com coquetel, assina contrato que somente lá pode ser examinado. (...)” (Tribunal de Alçada do Rio Grande do Sul. Recurso n. 196115299. Desembargadora Relatora Maria Isabel de Azevedo Souza, p. em 10.09.1996).

³⁸ A doutrina aponta outros elucidativos exemplos: “situações em que o contratante, embora dentro do estabelecimento, é conduzido à contratação por circunstâncias que o impedem de refletir. É o que ocorre diante de algumas estratégias agressivas de marketing, voltadas a produzir artificialmente um cenário de contratação inevitável, como nos casos de fornecedores que, para obter a venda de unidades imobiliárias em grandes complexos residenciais, oferecem passeios a toda família do consumidor para, logo em seguida, conduzir todo o grupo ao estabelecimento para fins de assinatura do instrumento contratual”. Ainda, “caso dos estabelecimentos comerciais multifuncionais, em que não raro se misturam ofertas de serviços de lazer com a possibilidade de contratações imediatas, calcadas justamente na impossibilidade de reflexão prolongada pelo consumidor (como no exemplo de restaurante que contém loja de vinhos ou no clube noturno que, próximo ao balcão de bebidas, oferece a venda de passagens aéreas *last minute* para destinos exóticos” (SCHREIBER, Anderson. “Contratos Eletrônicos no Direito Brasileiro - Formação dos Contratos Eletrônicos e Direito de Arrependimento”. *Revista Síntese Direito Empresarial*. Ano 10, n.º 55, Mar./Abr. 2017, pp. 30-31). Caso semelhante é o de consumidor que comparece à loja física para adquirir um determinado produto, que, contudo, encontra-se indisponível, o que o leva a efetuar a compra com base em catálogo, com a estipulação de entrega em domicílio. Nesse caso, ainda que o consumidor esteja no estabelecimento físico do fornecedor, a ele será garantido o direito de arrependimento previsto no artigo 49 do Código de Defesa do Consumidor, eis que não pôde ter acesso àquele produto, que só viu por fotos disponíveis em catálogo.

por exemplo) para exercer o direito de arrependimento³⁹ (o que o direito buscará proteger, nesses casos, é a compra por impulso). De forma diversa, quando for essencial, para o consumidor, experimentar e aferir aquele produto fisicamente, o prazo deve correr do recebimento do produto, pois, por mais que tenha acessado a descrição e medidas de uma determinada peça de roupa no site, será imprescindível experimentar, sentir e testar aquele produto para confirmar se a compra satisfaz as necessidades e expectativas do consumidor.

Ainda que várias questões envolvendo o prazo de reflexão sejam alvo de grandes controvérsias doutrinárias, estas não podem afugentar o jurista da importante tarefa de análise, sob pena de se consentir com um cenário de loteria na jurisprudência (similar ao que se tem hoje em relação às decisões envolvendo aquisição de passagens aéreas fora do estabelecimento comercial), com risco de desfecho jurídico idêntico para hipóteses consideravelmente distintas entre si ou de conclusões conflitantes diante de um mesmo quadro fático. As controvérsias conclamam forte empenho doutrinário e jurisprudencial em favor de uma construção conjunta dos parâmetros a serem utilizados pelo intérprete. A funcionalização do direito de arrependimento se coloca como norte ao jurista, apta a auxiliar na aferição de balizas e parâmetros para o controle de abusividade no exercício de tal direito, conforme demonstrar-se-á na sequência.

4. O caso das passagens aéreas: direito de arrependimento e controle de abusividade

A partir das reflexões expostas nos itens acima, percebe-se que andou bem o acórdão analisado ao admitir a aplicação do direito de arrependimento consumerista às aquisições de passagens aéreas fora do estabelecimento comercial. Deve-se ressaltar, entretanto, a possibilidade de, à luz do caso concreto, controlar-se a abusividade do

³⁹ A esse respeito, importante deixar claro que o direito ao arrependimento não se confunde, de forma alguma, com vícios e defeitos de produtos e serviços. Para tais hipóteses há a previsão de remédios específicos no Código de Defesa do Consumidor, com prazos evidentemente mais alargados e previsão de responsabilização do fornecedor. Aqui, no âmbito do direito de reflexão, o produto ou serviço vai ser recebido de forma adequada e em perfeito funcionamento, e, ainda assim, o consumidor vai optar por rescindir o contrato (pelo simples fato de que refletiu melhor e mudou de ideia). Corroborando tal entendimento, o art. 6.º do Decreto n.º 7.962/2013 adverte que as contratações realizadas pelo cyber espaço deverão zelar pelo fiel cumprimento das condições ofertadas, ficando o fornecedor vinculado legalmente pela oferta publicada por meio eletrônico, ainda que esta se refira à fase pré-contratual. Este dispositivo reitera o direito do consumidor de receber o produto ou o serviço contratado nas mesmas condições nas quais foi ofertado e que motivaram a contratação, devendo ser observado o prazo de entrega da mercadoria ou da prestação do serviço, a quantidade adquirida, a qualidade final e a adequação do produto enviado ou do serviço prestado.

exercício do direito em questão, se comprovada a sua utilização, pelo consumidor, para fins alheios à sua função de proteção contra compras impulsivas ou desinformada.

À luz dos contornos teóricos apresentados nos itens anteriores, passa-se à análise específica do acórdão paradigma. A discussão travada pela 23^a Câmara Cível do Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro bem representa bem a divergência jurisprudencial que hoje se verifica nos tribunais brasileiros. Diante da ausência de manifestação contundente do Superior Tribunal de Justiça a respeito da incidência ou não do artigo 49 do Código de Defesa do Consumidor à aquisição de passagem aérea por via eletrônica, encontram-se tantos acórdãos favoráveis quanto contrários ao exercício do direito de arrependimento nesses casos.

O acórdão proferido pela 23^a Câmara Cível do TJRJ, ao admitir o exercício do direito de arrependimento aos adquirentes de passagens aéreas, filia-se à corrente jurisprudencial que entende possuir o consumidor o direito de arrependimento sempre que a compra for realizada fora do estabelecimento comercial, independentemente de motivação. Assim, ainda de acordo com o acórdão, a norma do artigo 49 do CDC funda-se na presunção de que o consumidor possui menor possibilidade de reflexão acerca da aquisição quando se encontra fora da loja, do escritório ou do estabelecimento físico do fornecedor, de modo que, com frequência, acaba movido por impulso e tomadas de decisão irrefletidas.

Por outro lado, a sentença de primeiro grau (reformada pelo acórdão), bem como o voto vencido no âmbito da Câmara julgadora, entenderam que a aquisição virtual de passagens aéreas apresenta peculiaridades aptas a justificar o afastamento do direito de arrependimento. Desse modo, sustentou a sentença que o consumidor dificilmente adquire esse tipo de produto sem prévia reflexão, vez que, para viajar, é necessário o mínimo de planejamento, como escolher o local de destino, conseguir liberação do trabalho e contratar serviços de hospedagem. Portanto, não haveria que se cogitar, nesses casos, do risco de compra por impulso que o direito de arrependimento do consumidor pretende debelar.

O voto vencido, por sua vez, afastou a incidência do artigo 49 a partir da compreensão de que o consumidor, ao adquirir passagem aérea por meio eletrônico, tem acesso a todas as informações necessárias ao conhecimento do produto. Assim, a compra *online* do bilhete não tornaria o consumidor mais vulnerável do ponto de vista informacional, do que se tivesse realizado a aquisição no guichê da companhia aérea, por exemplo. As informações a respeito do serviço adquirido às quais o consumidor tem acesso são

idênticas, independentemente do meio utilizado para aquisição, de modo que não se justificaria o exercício do direito de arrependimento se a compra foi feita pela internet.

Além disso, o voto vencido ainda fez referência à Resolução n.º 400/2016 da ANAC, que estabelece prazo e requisito próprios para o exercício do direito de arrependimento quando da aquisição de passagem aérea. Portanto, para o magistrado em questão, se a compra foi feita impulsivamente, está o consumidor protegido pela regulamentação administrativa, o que justificaria o afastamento da norma consumerista.⁴⁰

Adentrando-se na análise dos argumentos apresentados pelos magistrados, a primeira hipótese a se investigar é se haveria uma incompatibilidade em abstrato entre a aquisição de passagem aérea por via eletrônica e o direito de arrependimento do artigo 49 do Código de Defesa do Consumidor. Com efeito, a partir da fundamentação da sentença e do voto vencido, aparentemente os magistrados em questão entendem haver características intrínsecas a qualquer aquisição de passagem aérea pela internet que afastam a incidência da norma consumerista.

De imediato, parece não ser o melhor entendimento negar, de pronto, esse direito ao consumidor que adquire passagem aérea *online*, vez que essa conclusão parece confundir os conceitos de requisito estrutural para a existência do direito e função econômico-social que justifica o exercício do direito. Com efeito, ao se analisar o artigo 49 do Código de Defesa do Consumidor, nota-se que os requisitos para a existência do direito potestativo nele previsto são: haver relação de consumo, o produto ou serviço ser adquirido fora do estabelecimento comercial do fornecedor e, além disso, que seja respeitado o prazo decadencial de sete dias. Portanto, estando presentes esses requisitos, existe a situação jurídica subjetiva.

De outro giro, a função econômico-social do direito diz respeito ao espírito da norma, à razão justificadora do merecimento de tutela para o exercício daquela situação jurídica. No caso do direito de arrependimento aqui tratado, como referido no item anterior, seu objetivo consiste em garantir um prazo de reflexão ao consumidor que, ao realizar a

⁴⁰ Vale mencionar o Projeto de Lei 281/2012, já aprovado pelo Senado, que altera o Código de Defesa do Consumidor para, dentre outras modificações, incluir o artigo 49-A com a seguinte redação: 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”. Em caso de eventual aprovação do projeto de lei haverá autorização expressa em lei ordinária para que a agência reguladora estabeleça critérios próprios para o direito de arrependimento na aquisição de passagem aérea independentemente da previsão do Código de Defesa do Consumidor.

contratação fora do estabelecimento comercial, tem sua vulnerabilidade potencializada por não ter contato físico com o produto antes de adquiri-lo e por estar sujeito à compra por impulso. O exercício comparativo entre o modo de exercício da situação jurídica e seu fim econômico-social apenas pode ser feito à luz do caso concreto, razão pela qual não faz sentido falar-se de abusividade em abstrato.

Quando o consumidor compra passagem aérea online, parece não haver muitas dúvidas quando à presença dos dois requisitos legais, razão pela qual é ele titular da situação jurídica prevista no artigo 49 do Código de Defesa do Consumidor. A sentença de primeiro grau, no caso sob análise, tentou afastar a existência do direito ao argumento de que o espaço virtual no qual o fornecedor comercializa seu produto deveria ser incluído no conceito contemporâneo de estabelecimento. Se assim se entendesse, então, de fato, estar-se-ia diante da ausência da situação jurídica subjetiva por faltar um dos elementos estruturais essenciais à sua constituição. Contudo, como bem demonstrou o acórdão, trata-se de argumento falho, na medida em que cria disparidade injustificada entre o fornecedor que oferece seu produto via *e-commerce* e o que oferece via telefone, pois o primeiro estaria dentro do estabelecimento comercial e o segundo não.

Também atinente à estrutura do direito potestativo ao arrependimento, por vezes lança-se mão da Resolução n.º 400/2016 da ANAC para afastar o artigo 49 do código consumerista às aquisições de passagem aérea, conforme argumentado no voto vencido. Ao regular especificamente a desistência da contratação da passagem no âmbito da aviação civil, prevê requisitos específicos para o exercício do direito, como a observância do prazo decadencial de 24 horas e a aquisição da passagem com antecedência de, no mínimo, sete dias da data do voo. O voto vencedor, porém, com precisão, afastou a aplicação da Resolução da agência reguladora sob o argumento de que o princípio da hierarquia na interpretação da lei impossibilita que Resolução de órgão regulador se sobreponha a previsão de lei ordinária.

Assim, uma vez que na compra de passagens aéreas pela internet estão presentes todos os requisitos estruturais à constituição do direito potestativo ao arrependimento, não se pode falar, em abstrato, da inaplicação do artigo 49 do CDC a esses casos. Contudo, argumento não raramente utilizado para se tentar afastar o direito de arrependimento em todos os casos de aquisição de passagem aérea e que foi suscitado no voto vencido, funda-se na compreensão de que, por conta de peculiaridades próprias à aquisição de passagem aérea, o meio pelo qual a compra se dá – à distância, no *e-commerce*, ou presencialmente, no guichê da companhia aérea ou na loja da agência de turismo – não

influencia na vulnerabilidade do consumidor a ponto de justificar o exercício do direito de arrependimento. Sustentam os defensores dessa tese, em primeiro lugar, que as informações sobre o serviço de transporte aéreo às quais o consumidor tem acesso no sítio eletrônico são exatamente as mesmas fornecidas ao consumidor que se dirige ao guichê da companhia para comprar a passagem, de modo que a distância não vulnera o adquirente e, em segundo lugar, diz-se que esse tipo de compra sempre exige uma certa programação do adquirente, de modo que nunca haveria compra por impulso.

De fato, quanto à vulnerabilidade informacional, a aquisição à distância, no caso da compra de passagens aéreas, não a potencializa, então o exercício do direito de arrependimento não se justificaria por esse fundamento. Entretanto, no que se refere à compra impulsiva, não parece ser verdadeira a afirmação de que na compra de passagem aérea inexistiria esse risco, pois, conquanto viagens mais longas, como as internacionais, por exemplo, demande certo planejamento com antecedência, viagens menores podem ser feitas em um final de semana ou em um feriado curto, de modo que o consumidor pode acabar influenciado a comprar a passagem irrefletidamente ao se deparar com promoções relâmpago, por exemplo. Além disso, importante observar que o impulso do qual a norma do artigo 49 do Código de Defesa do Consumidor pretende proteger o adquirente não é apenas o impulso quanto à decisão de comprar ou não o tipo de produto ou serviço, mas também o impulso de comprar aquele produto ou serviço específico. Assim, pode ocorrer de o consumidor já ter decidido realizar viagem de férias e planejado sobre vários detalhes, como local de destino, período da viagem, dia de ida e dia de regresso, etc., de modo que a compra de uma passagem aérea é certa, mas, quando do momento da escolha da passagem específica, pode o consumidor ser influenciado por um preço abaixo da média e adquirir produto que, depois de reflexão mais profunda, não se mostre a melhor opção, seja porque o aeroporto é distante de sua residência, seja porque o horário se mostre inconveniente.

Em definitivo, como na aquisição de passagem aérea por via eletrônica estão presentes os requisitos legais essenciais à composição estrutural do direito de arrependimento do consumidor, não há justificativa para se afastar, em abstrato, a norma consumerista a toda e qualquer compra desse tipo. Ademais, como observado, não há qualquer característica própria da compra de passagem aérea que torne o exercício do direito de arrependimento disfuncional em todos os casos, sendo plenamente plausível que o consumidor adquira esse tipo de serviço por impulso. Conclui-se, pois, que a situação jurídica do direito de arrependimento existe quando da aquisição, pelo consumidor, de passagem aérea fora do estabelecimento comercial e, além disso, que ela pode ser

exercida de acordo com sua finalidade econômico-social nesses casos. O que se torna relevante, agora, é verificar, à luz do caso concreto, como seu exercício pode ser controlado.

Sendo a proteção do consumidor contra a compra por impulso e a impossibilidade de contato com o produto as razões justificadoras da norma prevista no artigo 49 do Código de Defesa do Consumidor e não requisitos estruturais essenciais à sua configuração, desnecessário, pois, que o consumidor comprove, quando do exercício do direito de arrependimento, que a compra de fato se deu por impulso ou que a falta de contato com a coisa o tenha feito adquirir coisa diversa da que imaginava estar adquirindo. Basta que comprove se tratar de relação de consumo, de produto adquirido fora do estabelecimento do consumidor e de arrependimento exercido dentro do prazo decadencial de sete dias.

Entretanto, se, por conta das peculiaridades do caso concreto, o fornecedor tomar conhecimento de que a real motivação do consumidor para arrepender-se da compra é diversa das que justificam esse direito, então poderá negar a devolução diante do exercício disfuncional. Exemplo caricato disso foi caso julgado pelo Tribunal de Justiça de São Paulo em que se discutiu o exercício do direito de arrependimento por consumidor que adquiriu passagem aérea no sítio eletrônico de certa companhia aérea, mas, no dia seguinte, após pesquisa mais detida, encontrou passagem mais barata oferecida por outra companhia e, por isso, exerceu o direito de arrependimento da compra da primeira passagem. Embora o TJSP tenha autorizado o arrependimento na hipótese, essa narrativa, feita pelo próprio consumidor na petição inicial, melhor teria andado o tribunal se tivesse decidido no sentido de inadmitir o arrependimento, vez que, decerto, a função desse direito potestativo não é permitir que o consumidor especule sobre o preço de passagens aéreas.⁴¹ Outros exemplos de exercício abusivo de direito de arrependimento da compra de passagem aérea, como o pedido de devolução por equívoco na data da passagem por equívoco imputável ao próprio consumidor⁴² ou ainda em razão de doença superveniente que impediria a viagem, já foram analisados por

⁴¹ TJSP, 19^a C. Dir. Priv., Apelação 1000812-93.2016.8.26.0477, Rel. Des. Ricardo Pessoa de Mello Belli, julg. 04.09.2017: “Diz a autora, em síntese, que adquiriu passagens aéreas pela loja virtual da empresa de turismo ré (CVC) para viajar para Manaus, por intermédio da companhia aérea corré (GOL), no dia 28.5.15, e realizou o pagamento por meio do cartão de crédito administrado pela corré Mastercard, em sete parcelas de R\$ 298,16. Entretanto, após fazer melhor pesquisa na internet, a autora encontrou passagem mais barata por outra companhia aérea. Assim, imediatamente a autora realizou a compra das passagens mais baratas, com pagamento em 9 prestações mensais de R\$ 127,74. Ato contínuo, naquele mesmo dia, a autora ligou para a primeira ré, CVC, e falou com a atendente Priscila, solicitando o cancelamento da passagem inicialmente comprada”.

⁴² TJSP, 25^a C. Dir. Priv., Apelação 1042398-59.2017.8.26.0224, Rel. Des. Hugo Crepaldi, julg. 25.03.2019; TJSP, 16^a C. Dir. Priv., Apelação 1021139-89.2016.8.26.0564, Rel^a. Des^a. Daniela Menegatti Milano, julg. 30.05.2017. Ambos os julgados entenderam ser exercível o direito de arrependimento mesmo quando a razão da desistência da compra tenha sido equívoco exclusivo do consumidor na escolha da data.

tribunais de todo o país, ora reconhecendo-se a abusividade, ora autorizando-se o exercício do direito.

A partir das reflexões acima expostas, percebe-se que andou bem o acórdão analisado ao admitir a aplicação do direito de arrependimento consumerista às aquisições de passagens aéreas fora do estabelecimento comercial. Deve-se ressaltar, entretanto, a possibilidade de, à luz do caso concreto, controlar-se a abusividade do exercício do direito em questão, se comprovada a sua utilização, pelo consumidor, para fins alheios à sua função de proteção contra compras impulsivas ou desinformada.

5. Considerações finais

Como se viu, a importância e efetividade do direito de arrependimento cresce exponencialmente, no mesmo passo que a difusão das tecnologias e modernização das técnicas de venda eletrônica. Nem por isso se trata de um instituto exclusivamente eletrônico. Sua aplicação se estende, ainda que em menor escala, a toda contratação realizada fora do estabelecimento comercial (ou, conforme exposto, em casos de desconfiguração de estabelecimentos).

Sua razão de ser funda-se, em síntese, na necessidade de uma maior proteção ao consumidor que celebra contratos à distância e, pois, sem o adequado conhecimento do produto e sem a reflexão necessária. Este prazo de reflexão tem por escopo, portanto, proteger a livre manifestação, sem qualquer interferência externa (seja por meio de pressão por parte do fornecedor, ou por meio técnicas agressivas de marketing). Com o alastramento das vendas *online*, também se difundiram as técnicas de vendas que utilizam métodos incisivos e muitas vezes invasivos, induzindo os consumidores a celebrar o contrato precipitadamente, ainda que desnecessários ou desvantajosos.

Nesses casos, encontra-se o consumidor em situação de vulnerabilidade agravada, tendo em vista a capacidade de controle reduzida e o maciço número de técnicas de convencimento, em relação aos quais possui poucas possibilidades de identificar simulações, proteger sua privacidade e impor sua linguagem.

Assim, é inegável que o contato físico (visual e mesmo tátil) do consumidor com o produto que pretende comprar transmite-lhe informações que nenhuma página na Internet é capaz de fornecer. “Por mais que a foto do eletrodoméstico seja fiel e apresente detalhes; por mais que ela gire 360º, o contato físico com o produto de mostruário na

loja permite ao consumidor ter uma ideia mais completa do que estará adquirindo, se concluir a compra”.⁴³

No caso específico de passagens aéreas, não há razão para o afastamento, *a priori*, do artigo 49 do Código de Defesa do Consumidor. Como se viu, a aquisição de passagens aéreas em plataformas *online* ou via telefone cumprem os requisitos de aplicação do dispositivo de lei, daí não se considerar razoável o afastamento, de plano, do prazo de reflexão de sete dias em favor do consumidor. Junte-se a isso o fato de que o princípio da hierarquia na interpretação da lei impossibilita que Resolução n.º 400 da ANAC (órgão regulador) se sobreponha à previsão de lei ordinária.

Não obstante, também é verdadeiro que a proteção conferida ao consumidor que adquire bens e serviços à distância não pode ser disfuncional, não se revelando adequado alargar, sem critérios, a abrangência do direito de arrependimento. Ainda que seu exercício independa de motivação, isso não significa dizer que não há nenhum controle de abusividade. Assim, se, por conta das peculiaridades do caso concreto, o fornecedor tomar conhecimento de que o direito de arrependimento está sendo exercido de forma disfuncional, poderá, então, negar a rescisão do contrato e a consequente devolução das quantias despendidas.

Apesar de toda a problemática exposta no presente estudo, a decisão possui uma grande qualidade: não deixou de garantir o direito de arrependimento ao consumidor pelo simples fato de o produto adquirido se tratar de passagem aérea. Julgar improcedentes os pedidos em igual sentido, sem a necessária análise do caso concreto e da função do instituto, seria negar proteção ao consumidor, que, como se sabe, possui lastro constitucional.

Casos como o aqui analisado reforçam a necessidade de um sistema jurídico que não se restrinja ao mero afastamento cego da norma pelo simples fato de se identificar que o produto adquirido consistir em passagem aérea e que não se defina apenas pela aplicação das normas infraconstitucionais de forma isolada.

6. Referências bibliográficas

AMARAL, Francisco. *Direito civil*: introdução, 8ª ed. Rio de Janeiro: Renovar, 2014.

⁴³ COELHO, Fábio Ulhoa. Direitos do consumidor no comércio eletrônico. Disponível em: <www.ulhoacoelho.com.br>. Acesso em 25.11.2019.

AMARAL JR., Alberto do. "Proteção do Consumidor no Contrato de Compra e Venda". São Paulo: Ed. RT, 1993.

BAUMAN, Zygmunt. *Vida para consumo: a transformação das pessoas em mercadoria*. Trad. Carlos Alberto Medeiros. Rio de Janeiro: Zahar, 2008.

BOBBIO, Norberto. A função promocional do direito. In.: *Da estrutura à função: novos estudos de teoria do direito*. Trad. Daniela Beccaccia Versiani. Barueri: Manole, 2007.

BODIN DE MORAES, Maria Celina. *A caminho de um direito civil-constitucional. Na medida da pessoa humana*. Rio de Janeiro: Renovar, 2010.

BRAGA, José Carlos de Souza; MAZZUCHELLI, Frederico. Notas introdutórias ao capitalismo monopolista. In.: *Revista de Economia Política*, vol. 1, nº 2, 1981.

CARPENA, Heloísa. *Abuso do direito nos contratos de consumo*. Rio de Janeiro: Renovar, 2001.

_____. O abuso do direito no Código Civil de 2002: relativização de direitos na ótica civil-constitucional. In.: TEPEDINO, Gustavo (Coord.). *O código civil na perspectiva civil-constitucional*. Rio de Janeiro: Renovar, 2013.

COELHO, Fábio Ulhoa. Direitos do consumidor no comércio eletrônico. Disponível em: <www.ulhoacoelho.com.br>. Acesso em 25.11.2019.

GIORGIANNI, Michele. O direito privado e as suas atuais fronteiras. Trad. Maria Cristina de Cicco. *Revista dos Tribunais*, v. 747, jan. 1998.

DANTAS, San Tiago. *Programa de direito civil*, 3ª ed. Rio de Janeiro: Forense, 2001.

GRINOVER, Ada Pellegrini [et. al.]. *Código brasileiro de defesa do consumidor: comentado pelos autores do anteprojeto*. 7. ed. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 2001.

LOPES, Miguel Maria de Serpa. *Curso de direito civil*, vol. I: introdução, parte geral e teoria dos negócios jurídicos, 7ª ed. Rio de Janeiro: Freitas Bastos, 1989.

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

_____. *Contratos no Código de Defesa do Consumidor: o novo regime das reações contratuais*. 8. ed. rev., atual. e ampl. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2016.

MIRAGEM, Bruno. *Curso de direito do consumidor*. 4. ed. ver., atual. e ampl. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2013.

_____. Aspectos característicos da disciplina do comércio eletrônico de consumo - Comentários ao Dec. 7.962, de 15.03.2013. *Revista de Direito do Consumidor*. vol. 86. São Paulo: Ed. RT, mar.-abr. 2013.

MONTEIRO FILHO, Carlos Edison do Rêgo. O problema da massificação das demandas consumeristas: atuação do PROCON e proposta de solução à luz do direito contemporâneo. In.: *Rumos contemporâneos do direito civil: estudos em perspectiva civil-constitucional*. Belo Horizonte: Fórum, 2017.

MULHOLLAND, Caitlin. *Internet e contratação: Panorama das relações contratuais eletrônicas de consumo*. Rio de Janeiro: Renovar, 2006.

NERY JUNIOR, Nelson. "Código Brasileiro de Defesa do Consumidor Comentados pelos Autores do Anteprojeto". [et al.]. 8ª ed. rev. ampl. e atual., Rio de Janeiro: Editora Forense Universitária, 2004.

NEUMANN, Franz. *O império do direito*. Trad.: Rúrion Soares Melo. São Paulo: Quartier Latin, 2013.

NUNES, Rizatto. *Curso de direito do consumidor*. 10. ed. rev. e atual. São Paulo: Saraiva, 2015.

OLIVA, Milena Donato de. Palestra ministrada no VII Congresso do Instituto Brasileiro de Direito Civil (IBDCivil), em setembro de 2019, no Rio de Janeiro.

PEREIRA, Caio Mário da Silva. *Instituições de Direito Civil*. Vol. III. 25ª Ed. Rio de Janeiro: Forense, 2017.

PERLINGIERI, Pietro. *O Direito Civil na Legalidade Constitucional*. Trad. Maria Cristina de Cicco. Rio de Janeiro: Renovar, 2008.

_____. Perfis do direito civil. Trad. Maria Cristina de Cicco. 3ª ed. Rio de Janeiro: Renovar, 1997.

RIPERT, Georges. *A regra moral nas obrigações civis*. Campinas: Bookseller, 2000.

SAVIGNY, Friedrich Carl Von. *Traité de droit romain*, tome 1. Paris: Firmin Didot Frères, 1840.

SCHREIBER, Anderson. Contratos Eletrônicos no Direito Brasileiro - Formação dos Contratos Eletrônicos e Direito de Arrependimento. *Revista Síntese Direito Empresarial*. Ano 10, n.º 55, Mar./Abr. 2017, pp. 9-31.

SOUZA, Eduardo Nunes de. Abuso do direito: novas perspectivas entre a licitude e o merecimento de tutela. In.: *Revista Trimestral de Direito Civil*, vol. 50, abr./jun. 2012

_____. Função negocial e função social do contrato: subsídio para um estudo comparativo. In.: *Revista de Direito Privado*, nº 54, 2013

_____. “Merecimento de Tutela: a Nova Fronteira da Legalidade no Direito Civil”. In: *Revista de Direito Privado*. Nelson Nery Jr.; Rosa Maria de Andrade Nery (coord.). São Paulo: Revista dos Tribunais, abr.- jun. 2014.

TEPEDINO, Gustavo. O papel atual da doutrina do direito civil entre o sujeito e a pessoa. In.: Gustavo Tepedino; Ana Carolina Brochado Teixeira; Vitor Almeida (Coords.). *O direito civil entre o sujeito e a pessoa: estudos em homenagem ao professor Stefano Rodotà*. Belo Horizonte: Fórum, 2016.

_____. Premissas metodológicas para a constitucionalização do direito civil. In. *Temas de direito civil*, 4ª ed. Rio de Janeiro: Renovar, 2006.

TEPEDINO, Gustavo; BARBOZA, Heloisa Helena; BODIN DE MORAES, Maria Celina. *Código Civil interpretado conforme a Constituição da República*, vol. I, 3ª ed. Rio de Janeiro: Renovar, 2014.

TEPEDINO, Gustavo; SCHREIBER, Anderson. A boa-fé objetiva no Código de Defesa do Consumidor e no novo Código Civil. In: *Obrigações: estudos na perspectiva civil-constitucional*. TEPEDINO, Gustavo (Coord.), Rio de Janeiro: Renovar, 2005.

TEPEDINO, Gustavo; SCHREIBER, Anderson. Os Efeitos da Constituição em Relação à Cláusula da Boa-fé no Código de Defesa do Consumidor e no Código Civil. *Revista da EMERJ*, v. 23. Rio de Janeiro, 2013.

WIEACKER, Franz. *História do direito privado moderno*, 5ª ed., trad. António Manuel Hespanha. Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian, 2015.

Como citar: 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: <<http://civilistica.com/direito-de-arrependimento-e-abuso/>>. Data de acesso.