



<b>Órgão</b>	2ª Turma Recursal dos Juizados Especiais do Distrito Federal
<b>Processo N.</b>	Apelação Cível do Juizado Especial 20110710091144ACJ
<b>Apelante(s)</b>	B2W VIAGENS E TURISMO LTDA.
<b>Apelado(s)</b>	RÔMULO ALVES NERES DE BARROS
<b>Relator</b>	Juiz AISTON HENRIQUE DE SOUSA
<b>Acórdão Nº</b>	652.744

## EMENTA

### **DIREITO DO CONSUMIDOR. COMPRA DE PASSAGEM AÉREA POR INTERNET. DESISTÊNCIA. FACULDADE DO CONSUMIDOR. MULTA NÃO APLICÁVEL.**

1 – A faculdade de desistir das compras fora do estabelecimento do fornecedor, prevista no art. 49 do CDC, aplica-se aos contratos de transporte aéreo de passageiro concluídos por intermédio 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 (Acórdão n.398269, 20080111250468ACJ, Relator: WILDE MARIA SILVA JUSTINIANO RIBEIRO, 1ª Turma Recursal dos Juizados Especiais do Distrito Federal, Publicado no DJE: 12/01/2010. Pág.: 151)

2 – Recurso conhecido, mas não provido. Custas processuais honorários advocatícios, no valor equivalente a 15% da condenação, pelo recorrente.



Código de Verificação:

## ACÓRDÃO

Acordam os Senhores Juizes da 2ª Turma Recursal dos Juizados Especiais do Distrito Federal do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios, AISTON HENRIQUE DE SOUSA - Relator, ISABEL PINTO - Vogal, JOSÉ GUILHERME DE SOUZA - Vogal, sob a Presidência do Senhor Juiz AISTON HENRIQUE DE SOUSA, em proferir a seguinte decisão: **CONHECIDO.** **IMPROVIDO.** **UNÂNIME**, de acordo com a ata do julgamento e notas taquigráficas.

Brasília (DF), 5 de fevereiro de 2013

Certificado nº:  
07/02/2013 - 17:56

Juiz AISTON HENRIQUE DE SOUSA  
Relator



Código de Verificação:  
P4LG.2013.2EHH.VSI4.5KMW.4VGBP4LG.2013.2EHH.VSI4.5KMW.4VGB  
GABINETE DO JUIZ AISTON HENRIQUE DE SOUSA

## RELATÓRIO

Trata-se de recurso inominado em face de sentença que assim decidiu:

"Dispensado o relatório, nos termos do artigo 38, da Lei 9099\95.

Decido.

Cuidam os autos de ação de rescisão de contrato e indenização por dano moral, ajuizada por ROMULO ALVES NERES DE BARROS em desfavor de B2W VIAGENS E TURISMO LTDA.

Pois bem, as partes reconhecem a realização do negócio jurídico afirmado pelo autor, qual seja a compra e venda de passagens aéreas.

A controvérsia está assentada na obrigação de restituir o valor do produto sem aplicação da pena pela desistência da compra.

Pois bem, a relação jurídica estabelecida entre as partes é de consumo, cabendo a aplicação das normas previstas no Código de Defesa do Consumidor, inclusive a inversão do ônus da prova.

Analizando os autos, verifico que os fatos alegados pelo autor restaram suficientemente demonstrados, uma vez que trouxe aos autos a prova da aquisição das passagens e solicitação do cancelamento. Ainda, que mesmo após o pedido de cancelamento a requerida realizou a cobrança do valor integral das passagens.

Noutro lado, a Ré não comprovou ter fornecido ao autor todas as informações necessárias em caso de desistência da compra.

Em sendo invertido o ônus da prova, cabe ao fornecedor do produto ou serviço, demonstrar a culpa exclusiva do consumidor, mas desse ônus ao se desincumbiu.

Nesse sentido:



Código de Verificação:

P4LG.2013.2EHH.VSI4.5KMW.4VGBP4LG.2013.2EHH.VSI4.5KMW.4VGB

GABINETE DO JUIZ AISTON HENRIQUE DE SOUSA

Classe do Processo : 2009 01 1 179192-5 ACJ - 0179192-06.2009.807.0001 (Res.65 - CNJ) DF; Registro do Acórdão Número: 477784; Data de Julgamento: 01/02/2011; Órgão Julgador : 2ª Turma Recursal dos Juizados Especiais do Distrito Federal; Relator : ASIEL HENRIQUE; Disponibilização no DJ-e: 07/02/2011 Pág. : 113; Ementa - CONSUMIDOR. CANCELAMENTO DE PASSAGEM AÉREA. CRÉDITO EM FAVOR DO CONSUMIDOR. COBRANÇA DE TARIFA PELO CANCELAMENTO. AUSÊNCIA DE INFORMAÇÃO. RECURSO CONHECIDO E IMPROVIDO. 1.SITE DE COMPANHIA AÉREA, NO QUAL É REALIZADO VENDA DE PASSAGENS, DEVE INFORMAR AO CONSUMIDOR AS CONSEQÜÊNCIAS DECORRENTES DE CANCELAMENTO OU ALTERAÇÃO DA VIAGEM, INCLUSIVE QUANTO AO VALOR ESPECÍFICO DAS TARIFAS A SER COBRADO. AUSENTES ESSAS INFORMAÇÕES, É INDEVIDA A COBRANÇA ARBITRÁRIA DE TARIFA POR CANCELAMENTO DE VÔO. 2.SITE DE VENDA DE PASSAGENS AÉREAS QUE INFORMA, DE FORMA GENÉRICA, SOBRE A COBRANÇA DE TAXAS NO CASO DE ALTERAÇÃO DE BILHETE AÉREO, DEPENDENDO DA REGRA TARIFÁRIA DA PASSAGEM ADQUIRIDA, SEM INFORMAR NO ATO DA COMPRA QUAIS AS REGRAS QUE INCIDEM SOBRE AQUELE BILHETE ESPECÍFICO, INCLUINDO OS VALORES EVENTUALMENTE COBRADOS, VIOLA DO DIREITO DO CONSUMIDOR À INFORMAÇÃO ADEQUADA E CLARA (ART. 6º, III, CDC). 3.RECURSO CONHECIDO E IMPROVIDO

Alega a requerida que o cancelamento só seria possível diante do pagamento da pena pecuniária, no entanto não comprovou ter prestado essa informação de forma clara e precisa ao consumidor, razão pela qual indevida é a referida cobrança e por conseqüência indevida é a recusa no cancelamento.

A falha na prestação do serviço é patente, tanto que o autor precisou vir a juízo para ver sua pretensão amparada.



Código de Verificação:

P4LG.2013.2EHH.VSI4.5KMW.4VGBP4LG.2013.2EHH.VSI4.5KMW.4VGB

GABINETE DO JUIZ AISTON HENRIQUE DE SOUSA

Noutro giro o pedido de indenização por dano moral não merece acolhida, isto porque o descumprimento da obrigação contratual, por si, não gera o dever de ressarcir.

O dano moral importa em abalo de grave monta à tranqüilidade ou direitos da personalidade, o que não vislumbro no caso concreto. A pretensão de reparação material por todo e qualquer descumprimento contratual equivale a banalização do dano moral.

Por tudo isso, julgo procedente em parte os pedidos, para declarar rescindido o contrato de compra e venda das passagens aéreas e condenar a requerida a restituir à parte autora a quantia paga pelo produto, devidamente corrigida desde o desembolso e acrescida de juros desde a citação. Julgo improcedente o pedido de indenização por dano moral.

Extingo o processo, com base no artigo 269, I, do CPC.

Fica a parte requerida advertida da necessidade de cumprir a sentença, independentemente de nova intimação (Lei 9.099/95, art. 52, III), atentando para o fato de que, não efetuado o pagamento no prazo de quinze dias, o montante da condenação será acrescido de multa de 10% (dez por cento), a teor do disposto no art. 475-J do CPC, acrescentado pela Lei 11.232/2005, cabendo ainda, ao credor, o direito de requerer a execução de sentença após exaurido o referido prazo.

Sem custas e honorários advocatícios.

Publique-se, registre-se e intimem-se.”

Foram apresentas contrarrazões.

É o relatório.

## VOTOS



Código de Verificação:

P4LG.2013.2EHH.VSI4.5KMW.4VGBP4LG.2013.2EHH.VSI4.5KMW.4VGB

GABINETE DO JUIZ AISTON HENRIQUE DE SOUSA

## O Senhor Juiz AISTON HENRIQUE DE SOUSA - Relator

Recurso próprio, regular e tempestivo, dele conheço.

No mérito, não tem razão o recorrente.

A faculdade de desistir das compras fora do estabelecimento levam em consideração a maior vulnerabilidade do consumidor que é alcançado pela propaganda do vendedor ambulante, da TV ou do telefone, sem possibilidade de reflexão. Por isso foi estabelecida a regra do art. 49 do CDC, no sentido de que: "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."

Sobre o tema o Superior Tribunal de Justiça assim já decidiu:

"AGRAVO REGIMENTAL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO. COMPRA. SISTEMA TELEVENDAS.DIREITO DE ARREPENDIMENTO. PRAZO LEGAL DE SETE DIAS. ART. 49 DO CDC. DECISÃO AGRAVADA. MANUTENÇÃO.I- É facultado ao consumidor desistir do contrato de compra, no prazo de 7 (sete) dias, a contar da sua assinatura, quando a contratação ocorrer fora do estabelecimento comercial, nos termos do art. 49 do CDC. II- Agravo Regimental improvido. (AgRg no REsp 1189740 / RS AGRAVO REGIMENTAL NO RECURSO ESPECIAL 2010/0071949-0 Relator(a) Ministro SIDNEI BENETI (1137)

No caso das compras por intermédio da internet, que também se dão fora do estabelecimento do fornecedor, há instrumentos de indução que se opõem à reflexão, como a propaganda via *e-mail*, *flash player*, etc... De outra parte, é grande a possibilidade de erro nas operações para finalização da compra, pois o próprio consumidor as realiza. Em razão disso, se reforça a necessidade de referido instrumento jurídico com o objetivo de permitir a formação de relações jurídicas equilibradas.



Código de Verificação:

P4LG.2013.2EHH.VSI4.5KMW.4VGBP4LG.2013.2EHH.VSI4.5KMW.4VGB

GABINETE DO JUIZ AISTON HENRIQUE DE SOUSA

Por isso não há razão de direito para excluir as compras realizadas por internet da incidência da norma referida, e nem é, o fato de a compra ser de passagem aérea ou de pacote turístico, motivo para um tratamento diferenciado.

Assim, o direito de arrependimento há de se aplicar também aos contratos de compra de passagem aérea concluídos pela internet, na linha do que já decidiu a 1<sup>a</sup>. Turma Recursal:

“CONSUMIDOR. COMPRA DE PASSAGEM AÉREA VIA INTERNET. DEVOLUÇÃO DO VALOR PAGO. DESISTÊNCIA EM TEMPO HÁBIL. RECURSO CONHECIDO E IMPROVIDO. SENTENÇA MANTIDA. 1 Rejeito a preliminar de falta de interesse de agir, pelas mesmas razões esposadas pela sentenciante de que o direito de ação amparo constitucionalmente não requer o esgotamento das vias administrativas. 2-Trata de cobrança indevida decorrente do cancelamento de compras de bilhete aéreo na qual houve desistência pelo consumidor dentro do prazo estipulado pelo artigo 49 do CDC consoante documentos de fls. 27/31. Observo que, pelo aludido dispositivo, não há que se fazer maiores dilações acerca dos motivos que levaram à desistência da compra sendo certo que o CDC assegura ao consumidor o direito de arrependimento no caso de compras realizadas fora do estabelecimento, o que é o caso dos autos em que o recorrido efetuou compra da passagem aérea via internet e dela desistiu dentro de seis dias. Desta feita, considero que a sentença a quo não merece retoques. 3. Recurso conhecido e improvido. Sentença confirmada por seus próprios fundamentos. A recorrente responde por custas e honorários advocatícios, estes arbitrados em 10% (dez por cento) do valor da condenação, na forma do artigo 55 da Lei 9099/95.” (Acórdão n.398269, 20080111250468ACJ, Relator: WILDE MARIA SILVA JUSTINIANO RIBEIRO, 1<sup>a</sup> Turma Recursal dos Juizados Especiais do Distrito Federal, Publicado no DJE: 12/01/2010. Pág.: 151)

Assim, acertada a sentença ao declarar rescindido o contrato e determinar a restituição, com os acréscimos legais, dos valores pagos.



Código de Verificação:

P4LG.2013.2EHH.VSI4.5KMW.4VGBP4LG.2013.2EHH.VSI4.5KMW.4VGB

GABINETE DO JUIZ AISTON HENRIQUE DE SOUSA

Isto posto, conheço do recurso, mas lhe nego provimento.

**A Senhora Juíza ISABEL PINTO - Vogal**

Com o Relator.

**O Senhor Juiz JOSÉ GUILHERME DE SOUZA - Vogal**

Com a Turma.

## DECISÃO

CONHECIDO. IMPROVIDO. UNÂNIME.



Código de Verificação:

---

P4LG.2013.2EHH.VSI4.5KMW.4VGBP4LG.2013.2EHH.VSI4.5KMW.4VGB

GABINETE DO JUIZ AISTON HENRIQUE DE SOUSA