

STJ discute prazo para cliente desistir de passagem aérea comprada online

20/11/2025

A 4ª Turma do Superior Tribunal de Justiça começou a analisar, na última terça-feira (18/11), se consumidores têm o **direito de desistir da compra** de passagem aérea pela internet no prazo de sete dias, com restituição integral do valor pago, em observância à norma do Código de Defesa do Consumidor que prevê o chamado “direito de arrependimento”.

O relator do recurso especial, ministro Marco Buzzi, votou pela aplicação do prazo de arrependimento previsto no CDC; o julgamento, contudo, foi suspenso após pedido de vista do ministro Antonio Carlos Ferreira.

O recurso analisado pela turma contesta decisão do Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro que estabeleceu entendimento favorável ao consumidor. Duas companhias aéreas recorreram ao STJ para afastar a aplicação do **artigo 49 do CDC**, sustentando que o direito de arrependimento não se aplica ao transporte aéreo e que deveria prevalecer o prazo de 24 horas definido na **Resolução 400/2016 da Agência Nacional de Aviação Civil (Anac)**.

Segundo as empresas, não seria possível equiparar o ambiente de compras de bilhetes aéreos pela internet com a situação tratada no CDC, que prevê os sete dias para desistência quando a “contratação de fornecimento de produtos e serviços ocorrer fora do estabelecimento comercial”.

Em seu voto, Marco Buzzi rejeitou os argumentos das empresas. Ele afirmou que a compra pela internet é uma contratação feita fora do estabelecimento comercial, o que atrai a proteção do CDC. De acordo com o ministro, o consumidor está mais vulnerável no ambiente virtual, sujeito a práticas comerciais agressivas e dependente das informações fornecidas pelo próprio vendedor.

Resolução é hierarquicamente inferior

Buzzi também destacou que a resolução da Anac não pode restringir um direito previsto em lei federal, por ser norma de hierarquia inferior. Para o relator, exigir multa ou permitir retenção de valores quando a desistência ocorre dentro dos sete dias legais caracteriza cláusula abusiva.

Nos casos em que a passagem é adquirida a menos de sete dias do embarque, Marco Buzzi considerou que pode ser aplicado, pelas empresas fornecedoras do serviço, o direito de retenção de até 5% do valor a ser restituído, conforme previsto pelo artigo 740 do Código Civil.

Ainda não há data para a retomada do julgamento pela 4ª Turma. *Com informações da assessoria de imprensa do STJ.*

REsp 1.913.986

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2025-nov-20/stj-discute-prazo-para-cliente-desistir-de-passagem-aerea-comprada-online/>

