

Artigo 49 – Desistência da Compra em 07 dias

Segundo o artigo 49 do Código de Defesa do consumidor, também conhecido como Artigo de Desistência, o comprador tem o direito à desistência ou cancelamento de uma compra feita fora do estabelecimento comercial, com reembolso total garantido, caso se arrependa da transação em até sete dias após a aquisição. Veja:

“Art. 49 - O consumidor pode desistir do contrato, no prazo de 07 (sete) dias a contar de sua assinatura ou do ato de recebimento do produto ou serviço, sempre que a contratação de fornecimento de produtos e serviços ocorrer fora do estabelecimento comercial, especialmente por telefone ou a domicílio.

Parágrafo único - Se o consumidor exercitar o direito de arrependimento previsto neste artigo, os valores eventualmente pagos, a qualquer título, durante o prazo de reflexão, serão devolvidos, de imediato, monetariamente atualizados”.

Porém, **segundo a Agência Nacional de Aviação Civil – ANAC**, o Artigo de Desistência não é aplicável à compra de passagens aéreas porque:

- O direito de arrependimento existe para proteger o consumidor quando ele não está no estabelecimento comercial e não pode verificar o produto pessoalmente. Passagem aérea não é um produto que permita contato direto, seja na compra em lojas físicas ou à distância (internet, telefone). Na venda de passagem aérea pela internet, a situação do consumidor, seja realizando a compra no estabelecimento comercial da empresa aérea ou em sua residência, é a mesma.
- No ato da compra, o passageiro está ciente de todos os procedimentos e taxas cobradas pelas agências e companhias aéreas. É para isso que os termos de uso e as políticas de cancelamento existem. Ou seja, o consumidor está totalmente ciente do funcionamento.
- Geralmente, compra-se na internet por causa de valores reduzidos e promoções. Para que as companhias aéreas e agências possam oferecer essas vantagens, estas realizam parcerias, reduções de custos e precisam se proteger contra cancelamentos e desistências. Algumas tarifas promocionais não permitem reembolso pelo mesmo motivo, ou seja, o cancelamento sem custo não é possível.

A eDestinos, por exemplo, oferece ferramentas que indicam os valores e a disponibilidade não só para a data específica escolhida, mas também para datas próximas, com uma flexibilidade de escolha considerando critérios econômicos. **Não há prejuízo algum para o consumidor, pelo contrário.** Então, corroborando o posicionamento da ANAC, entendemos que, na compra de passagens aéreas na internet, não está presente a vulnerabilidade do consumidor que justifica a existência do direito de arrependimento.

Também no caso da eDestinos, **as taxas de cancelamento e alteração são repassadas pela companhia aérea**, sendo que a nosso custo de intermediação continua sendo cobrado, uma vez que nossos serviços foram e continuam a ser utilizados. Ou seja, a compra de passagens aéreas não entra no Artigo de Desistência, e o cancelamento em até 7 dias não pode ser feito sem que taxas sejam cobradas.

Portanto, para que não ocorram problemas com a compra, cancelamento, desistência ou mudança de datas de sua passagem aérea, certifique-se de que os dados estão corretos antes de fechar a transação. Não deixe de ler atentamente os [termos de uso e políticas de cancelamento](#), para que não haja desistência, nem problemas futuros no cancelamento.

ATENÇÃO: Alguma dúvida sobre a resolução da ANAC ou como ela afetará sua viagem? [Clique aqui](#) para resolvê-la.

Este artigo tem as informações que você estava procurando? [Sim](#) | [Não](#)

