

DIREITO DE ARREPENDIMENTO DO CONSUMIDOR: REFLEXÃO DAS NORMAS CDC E RESOLUÇÃO N° 400 DA ANAC

MATHEUS DOMINGOS VIEIRA SILVA:
graduando em Direito

RICARDO LUCIANO DE LIMA

(orientador)

Resumo: O presente artigo visa, através de uma metodologia bibliográfica, compreender o direito de arrependimento do consumidor, previsto no CDC, em face à resolução nº 400 da ANAC, onde, neste, é previsto o prazo de 24 horas para o arrependimento, enquanto naquele é previsto o prazo de 7 dias. Portanto, eis a problemática da pesquisa: como pode uma resolução se sobrepor a uma lei, sendo que na pirâmide kelseniana as leis detêm uma hierarquia superior às resoluções? No mais, a pesquisa se justifica em face do desconforto dos passageiros face à limitação da resolução da ANAC em relação ao seu direito de arrependimento, limitando o prazo em que podem exercê-lo. Portanto, objetiva-se compreender os avanços e retrocessos que a referida resolução trouxe ao usuário de transporte aéreo quando contrastada com o CDC. Por fim, conclui-se que o direito de arrependimento no setor aéreo é especialmente relevante, a despeito da limitação da resolução nº 400 da ANAC, considerando as particularidades desse mercado e a necessidade de proporcionar aos passageiros a possibilidade de cancelar suas viagens, se assim desejarem.

Palavras-chave: Direito de Arrependimento, Passagens aéreas, Resolução nº 400 da ANAC, Código de Defesa do Consumidor

Abstract: The present article aims, through a bibliographic methodology, to comprehend the consumer's right of withdrawal, as provided in the Consumer Defense Code, in light of ANAC Resolution No. 400. This resolution establishes a 24-hour withdrawal period, whereas the CDC stipulates a 7-day period. Thus, the research problem arises: how can a resolution take precedence over a law, given that in the kelsenian hierarchy, laws hold a higher position than resolutions? Furthermore, the research is justified by the passengers' discomfort regarding the limitation imposed by ANAC's resolution on their right of withdrawal, restricting the timeframe in which they can exercise it. The objective is to understand the advancements and setbacks that the mentioned resolution has brought to air transport users when compared with the CDC. In conclusion, it is asserted that the right of withdrawal in the aviation sector is particularly relevant, despite the limitations of ANAC Resolution No. 400, considering the specificities of this market and the necessity to afford passengers the opportunity to cancel their trips if they so desire.

Keywords: Right of Repentance, Airline Tickets, ANAC Resolution No. 400, Consumer Defense Code.

SUMÁRIO: INTRODUÇÃO. 1 O DIREITO DO CONSUMIDOR. 2 A HIERARQUIA DAS NORMAS DE CONSUMIDOR. 3 CONSUMIDOR. 4 O DIREITO DE ARREPENDIMENTO DAS NORMAS CDC E A RESOLUÇÃO Nº 400 DA ANAC. CONCLUSÃO. BIBLIOGRAFIA.

INTRODUÇÃO

Em 13 de dezembro de 2016, foi regulamentado a resolução nº 400 da Agência Nacional de Aviação Civil - ANAC, que dispõe sobre as condições gerais de transporte aéreo no Brasil. Esta trouxe diversas mudanças nas regulamentações das empresas aéreas e passageiros. Entre todas as mudanças, neste estudo vai ser falado sobre o direito de arrependimento na compra de passagens aéreas.

O arrependimento expresso no contrato autoriza o beneficiário a rescindir o acordo firmado por um simples ato unilateral de sua vontade. Apesar da rescisão do contrato, a parte que decidir usar o direito arrependimento sujeita-se à perda do sinal ou à sua devolução em dobro (VANCIM e MATIOLI, 2011).

De acordo com Gonçalves (2012, p. 175) o direito de arrependimento deve ser exercido no prazo convencionado ou antes da celebração do contrato, se nada estiver regulamentado a este respeito, uma vez que o cumprimento do contrato implicaria a renúncia tácita a este direito.

No entanto, a Lei de Defesa do Consumidor prevê uma forma especial de direito de arrependimento, segundo a qual o consumidor tem o direito de rescindir o contrato no prazo de 7 dias, desde que o contrato ocorra fora das instalações comerciais do fornecedor.

Veja-se o texto legal:

Art. 49. O consumidor pode desistir do contrato, no prazo de 7 dias a contar de sua assinatura ou do ato de recebimento do produto ou serviço, sempre que a contratação de fornecimento de produtos e serviços ocorrer fora do estabelecimento comercial, especialmente por telefone ou a domicílio. Parágrafo único. Se o consumidor exercitar o direito de arrependimento previsto neste artigo, os valores eventualmente pagos, a qualquer título, durante o prazo de reflexão, serão devolvidos, de imediato, monetariamente atualizados (BRASIL, 2016).

Ocorre que o arrependimento de compra de passagem aérea é diferente das leis de defesa do consumidor relacionadas à resolução da ANAC. Então é possível

aplicar o direito de arrependimento às compras de passagem aéreas segundo o previsto no CDC?

O fato de a companhia aérea não fornecer a opção de cancelamento da passagem por meio da plataforma digital da empresa (Internet) configura abuso, na forma do art. 39, inciso V, do CDC, especialmente quando a ferramenta for disponibilizada ao consumidor no ato da compra/resgate da passagem. Nesta fase, configurada a prática de conduta lesiva ao consumidor, não há menção a interferência injustificada em atividades comerciais.

Ao longo do trabalho, pretende-se esclarecer se a resolução da ANAC atinge a Lei de defesa do consumidor, como revoga certos direitos dos consumidores que foram conquistados a grande custo. A pesquisa mostrará que os consumidores sempre serão deixados de lado em relação as corporações, e é verificado que legisladores tenderão ao mínimo de proteção para o consumidor.

Desta forma, o presente estudo se justifica que na atualidade é possível observar o desconforto de vários passageiros referente a CDC que diferencia da resolução ANAC, sendo assim uma resolução não pode ser maior que uma norma constitucional.

Sendo assim, o objetivo desta pesquisa é compreender quais avanços e/ou retrocessos a resolução n. 400/2016 da ANAC trouxe ao usuário de transporte aéreo com relação ao Código de Direito do Consumidor.

1 O DIREITO DO CONSUMIDOR

O direito do consumidor possui um princípio básico de clara importância para a correta interpretação, compreensão e aplicação de suas normas. Os princípios do direito do consumidor encontram grande expressão no direito do consumidor, mas nada impede o reconhecimento dos princípios implícitos na referida lei ou do preconceito de defesa do consumidor que constitui o fundamento teológico de todo o Microsistema (MIRAGEM, 2013, p. 113).

A lei de defesa do consumidor foi instituída pela lei 8.078/1990 como um conjunto de normas destinadas a proteger as partes vulneráveis da relação de consumo, nos termos do artigo 48 das disposições finais e transitórias da Constituição Federal de 1988, que ordenou à redação no prazo de cento e vinte dias adota um código do consumidor e forma uma comissão para redigir a lei (TARTUCE e NEVES, 2016, p. 15).

Assim, neste capítulo serão analisados quatro princípios fundamentais do direito do consumidor a saber: o princípio da vulnerabilidade, do equilíbrio, da solidariedade e da boa-fé objetiva.

Inicialmente, o princípio da vulnerabilidade está contido no artigo 4º, inciso I, do CDC, que expressa “o reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo” (BRASIL, 2017).

Segundo Claudia Lixa Marques (2011, p. 323-341), existem quatro tipos de vulnerabilidades do consumidor falta de conhecimentos jurídicos, legais, contabilísticos ou econômicos; os factuais relacionados à escassez do consumidor e sempre fornecendo aos consumidores informações incompletas sobre o produto ou serviço que desejam comprar.

Todos os tipos de vulnerabilidades acima devem ser analisados cuidadosamente antes de serem aplicados a casos específicos, pois cada caso é individual e existem situações em que algumas vulnerabilidades não são totalmente efetivas (MARQUEZ, 2011, p. 323-341).

Tendo em vista a vulnerabilidade do consumidor e seu desacordo com os fornecedores. Há outro princípio fundamental do direito do consumidor que é o princípio do equilíbrio que é especificado no artigo 4º, III, CDC.

Veja-se o texto legal:

Art. 4º A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das 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, atendidos os seguintes princípios: [...] III - harmonização dos interesses dos participantes das relações de consumo e compatibilização da proteção do consumidor com a necessidade de desenvolvimento econômico e tecnológico, de modo a viabilizar os princípios nos quais se funda a ordem econômica (art. 170, da Constituição Federal), sempre com base na boa-fé e equilíbrio nas relações entre consumidores e fornecedores (BRASIL, 2017).

O atual Codificação de Defesa do comprador é o instrumento que rege a unidade consagrada no artigo 5º, caput, da constituição Federal, norma adaptada aos modernos realidades do direito pós-moderno, revisando o conceito de "direito privado". responsabilidade e prescrições (TARUS e NEVES, 2016, p. 16-17).

A lei de Defesa do comprador determina os elementos objetivos e subjetivos da relação jurídica. Clarissa Teixeira Paiva (2014) afirma que os elementos objetivos são “o negócio celebrado entre as partes, como instrumento de realização e formalização do

vínculo jurídico, e o bem, seja ele móvel, imóvel, corpóreo ou incorpóreo, como bem indireto objeto da relação jurídica". E elementos subjetivos como o credor, a devedora, e o consenso que deve existir entre os dois é uma convergência de vontade. Para que o acordo possa ser pactuado sem conflito e sem prejuízo da igualdade entre as partes envolvidas.

2 A HIERARQUIA DAS NORMAS DE CONSUMIDOR

A Código de Defesa do comprador tem como origem no artigo 5º, XXXII1 da Constituição Federal que estipula que a defesa do consumidor é responsabilidade do Estado.

Veja-se o texto legal:

Art. 5º. Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade, nos termos seguintes:
[...] XXXII - o Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do consumidor (BRASIL, 2018).

Em suma, do ponto de vista do ordenamento jurídico brasileiro, o Estado deve proteger os consumidores, que representam a parte mais fraca da relação de consumo, enquanto os fornecedores pertencem à parte mais forte dessa relação e detêm o maior poder (BENJAMIN *et al.*, 2013, pp. 40-44).

A Carta Magna também prevê a proteção do consumidor como princípio da ordem econômica constitucional, em seu artigo 170 que "A ordem econômica, fundada na valorização do trabalho humano e na livre iniciativa, tem por fim assegurar a todos existências dignas, conforme os ditames da justiça social, observados os seguintes princípios [...]"

Assim, fica muito claro o entendimento de que tal ordem deve se pautar na valorização do trabalho humano e da livre iniciativa, seguindo os preceitos da justiça social, ou seja, o Estado deve apoiar e promover a livre iniciativa, resguardando os direitos dos cidadãos a uma vida digna (GOMES, 2004, p. 104).

A Codificação do comprador insere-se na concepção de norma de ordem pública e interesse social, geral e de princípio, prevalecendo sobre todas as demais normas específicas anteriores e que a elas se opõem.

As regras gerais de princípios são a prova do valor superior dos princípios e prevalecem sobre as regras mais antigas e específicas.

Assim, pode-se dizer que a codificação de Defesa do comprador é um sistema autônomo no âmbito da constituição. É um sistema próprio introduzido no sistema constitucional brasileiro (NUNES, 2013, p. 162).

Nesse mesmo contexto, Nelson Nery Jr. e Rosa Maria de Andrade Nery (2003, p. 906) que “regerão leis especiais (por exemplo, seguros, bancos, calçados, transportes, serviços, automóveis automovel alimentação etc. suas respectivas matérias matéria acordo em obediência aos princípios do CDC”.

Quanto à competência legislativa no caso do consumidor em relação à associação aos Estados e aos condados Federais, a carta Magna define em seu artigo 24 que são eles os responsáveis pela legislação sobre produção e consumo, bem como danos aos consumidores.

Veja-se o texto legal:

Art. 24. Compete à União, aos Estados e ao Distrito Federal legislar concorrentemente sobre: [...]

V - Produção e consumo.

VIII - responsabilidade por danos ao meio ambiente, ao consumidor, a bens e direitos de valor artístico, estético, histórico, turístico e paisagístico.

§ 1º No âmbito da legislação concorrente, a competência da União limitar-se-á a estabelecer normas gerais.

§ 2º A competência da União para legislar sobre normas gerais não exclui a competência suplementar dos Estados”.

§ 3º Inexistindo lei federal sobre normas gerais, os Estados exercerão a competência legislativa plena, para atender a suas peculiaridades.

§ 4º A superveniência de lei federal sobre normas gerais suspende a eficácia da lei estadual, no que lhe for contrário” (BRASIL, 2018).

Além disso, compete à união federal estabelecer as normas de interesse geral, cabendo aos estados e ao distrito federal legislar concomitantemente e solucionar a falta de lei federal (§ 3º). Ao contrário, quando a lei federal se sobrepõe à estadual, a primeira se sobrepõe à sua eficácia.

No que concerne aos municípios declara inexistência de competência originária para legislar sobre direito do consumidor nos termos do art. 30 I e II, interesse e completar as leis federais e estaduais conforme necessário.

Assim, após observar a posição hierárquica das normas consumeristas e a capacitância de legislar sobre o tema no ordenamento jurídico brasileiro, atravessamos a analisar os princípios básicos do direito do consumidor.

3 CONSUMIDOR

De acordo com o CDC, no seu artigo 2º, “consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final”.

A última parte do artigo, que trata do destinatário final, trouxe diversas correntes teóricas de aplicação até sua consolidação pela jurisprudência:

[...] para que o consumidor seja considerado destinatário econômico final, o produto ou serviço adquirido ou utilizado não pode guardar qualquer conexão, direta ou indireta, com a atividade econômica por ele desenvolvida; o produto ou serviço deve ser utilizado para o atendimento de uma necessidade própria pessoal do consumidor (STJ-cc, 2009).

Assim, não é destinatário final, e, portanto, não integra uma relação de consumo com tutela do Código de Defesa e Proteção do Consumidor, aquele que:

[...] utiliza o bem para continuar a produzir, pois ele não é consumidor final, ele está transformando o bem, utilizando o bem, incluindo o serviço contratado no seu, para oferecê-lo por sua vez ao seu cliente, seu consumidor, utilizando-o no seu serviço de construção, nos seus cálculos do preço, como insumo da sua produção (BENJAMIN e MARQUES, 2006, p. 83-84).

O artigo 2º do CDC, determina ainda que, “equipara-se a consumidor a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo”. Sendo assim Roberto Basilone Leite (2002) ressalta sobre a coletividade citada no parágrafo único acima:

[...] as coletividades de pessoas indetermináveis, também protegidas pela lei, são aqueles grupos em relação aos quais não é possível identificar e particularizar os riscos ou prejuízos a que cada um ficou exposto em razão da imperfeição de produtos ou serviços (LEITE, 2002, p. 51).

Ainda no cap. V, artigo 29, seção I, Das disposições gerais, da referida lei em estudo “[...] equiparam-se aos consumidores todas as pessoas determináveis ou não, expostas às práticas nele previstas”. A equiparação acontece todas as vezes que as pessoas, ou coletividade de pessoas, mesmo não sendo adquirentes dos produtos ou serviços, utilizarem caráter final ou se vincularem a ele, de alguma forma, e que também sofram dano efetivo pelo produto ou serviço fornecido (BENJAMIN *et al.*, 2013, p. 85).

No caso do transporte aéreo, por exemplo, as vítimas de um acidente, ainda que em solo e sem qualquer contrato pré-estabelecido com a companhia, equiparam-se aos consumidores para fins de reparação de danos.

Entende-se então que para ser consumidor basta ser destinatário final de um produto ou prestação de serviço, nos termos aqui definidos.

4 O DIREITO DE ARREPENDIMENTO DAS NORMAS CDC E A RESOLUÇÃO Nº 400 DA ANAC

O direito de arrependimento do consumidor é um importante garantia estabelecida para proteger os consumidores em suas relações de consumo. Tanto o Código de Defesa do Consumidor (CDC) quanto a Resolução nº 400 da Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC) têm como objetivo assegurar esse direito, cada um em seu respectivo contexto. Nesta seção, apresentaremos os resultados da análise comparativa entre essas normas, suas implicações e a relevância do direito de arrependimento para os consumidores e para o setor aéreo.

O CDC, em seu artigo 49, estabelece que o consumidor tem o direito de se arrepender de uma compra realizada fora do estabelecimento comercial, no prazo de 7 dias a contar da assinatura do contrato ou do recebimento do produto. Essa norma é uma importante conquista para os consumidores, garantindo-lhes a oportunidade de reavaliar sua decisão de compra e, se necessário, desistir do negócio sem qualquer ônus financeiro. Essa prerrogativa visa corrigir desequilíbrios nas relações de consumo e promover a proteção da parte mais vulnerável da relação, que é o consumidor (BRASIL, 1990).

O CDC, visando garantir ao consumidor a possibilidade de desistir de uma compra realizada fora do estabelecimento comercial, seja ela online, por telefone ou em domicílio, sem precisar apresentar justificativas, no prazo de sete dias, a contar da data da compra ou do recebimento do produto.

Já a Resolução nº 400 da ANAC, aplicável ao setor aéreo, regulamenta o direito de arrependimento para a compra de passagens aéreas realizadas por meios não presenciais. De acordo com a norma, o consumidor tem o prazo de 24 horas para

desistir da compra, desde que esta tenha sido efetuada com antecedência mínima de 7 dias em relação à data do voo. Essa medida representa um avanço significativo na proteção dos interesses dos passageiros, uma vez que o setor aéreo frequentemente apresenta situações em que o consumidor é induzido a tomar decisões precipitadas (BRASIL, 2016).

A comparação entre as normas do CDC e a resolução nº 400 da ANAC revela a convergência de propósitos, ambas buscam garantir que o consumidor exerça seu direito de arrependimento e possa desfazer uma compra, caso seja sua vontade, sem prejuízos. Apesar de seus prazos e condições específicas, ambas normas têm em comum a preocupação em resguardar a autonomia do consumidor e promover a transparência nas relações de consumo.

Contudo, é importante destacar que a aplicabilidade do direito de arrependimento pode enfrentar desafios no cotidiano das transações comerciais, especialmente no setor aéreo. Questões relacionadas à logística operacional das companhias aéreas e ao gerenciamento das reservas podem impactar a efetivação do reembolso dentro do prazo estipulado. Essas dificuldades operacionais podem criar obstáculos para que o consumidor exerça seu direito, e cabe às empresas encontrar soluções para garantir o cumprimento da norma (DINIZ, 2017).

Importante ressaltar que é fundamental ressaltar a importância da conscientização e informação dos consumidores sobre seus direitos. Muitos consumidores podem não estar cientes da existência do direito de arrependimento ou desconhecer as condições para sua aplicação. Nesse sentido, é necessário que as empresas aéreas e demais fornecedores de produtos e serviços informem claramente os consumidores sobre o exercício desse direito, evitando assim situações de conflito e desinformação (RIZZATTO NUNES, 2018).

Outra questão relevante é a relação entre o direito de arrependimento e os casos de compras realizadas em períodos promocionais, como as famosas "promoções relâmpago" de passagens aéreas. Nestes casos, é importante que o consumidor esteja ciente de que o direito de arrependimento ainda é válido, mesmo que a compra tenha ocorrido em um momento de oferta especial, preservando assim o princípio da igualdade e da proteção do consumidor em todas as circunstâncias (MELO, 2019).

A Resolução nº 400 da ANAC em seu artigo 3º. §2, exclui expressadamente esse direito quando se trata de passagem aéreas. Elas estabelecem que, após a compra da passagem, caso o consumidor queira desistir, será aplicada uma multa pela desistência ou alteração ou alteração do voo, de acordo com as regras tarifárias do bilhete adquirido.

Isso significa que, diferentemente, de outros produtos e serviços regulados pelo CDC, no caso específico de passagens aéreas, o consumidor não possui o direito de arrependimento no prazo de sete dias. Contudo, a ANAC determina que as empresas devem disponibilizar informações claras sobre as condições de cancelamento e reembolso no momento da compra, possibilitando ao consumidor tomar uma decisão consciente.

Essa divergência entre a norma consumerista e a regulamentação específica para o setor aéreo pode gerar discussões e questionamentos sobre a adequação e a proteção efetivas dos direitos do consumidor nesse contexto. Alguns especialistas argumentam que essa exclusão do direito de arrependimento pode representar uma limitação excessiva aos direitos dos passageiros, principalmente diante de situações imprevistas ou emergenciais que poderiam justificar a desistência da viagem.

Por outro lado, as companhias aéreas defendem a necessidade de regras específicas para o setor, considerando as particularidades e os custos envolvidos na comercialização de passagens aéreas, além dos impactos operacionais causados por cancelamentos repentinos.

Principais pontos regulamentados sobre a Resolução nº400 da ANAC:

Direitos dos Passageiros: A Resolução destaca os direitos dos passageiros em situações de atrasos, cancelamentos e preterição de embarque, garantindo assistência material, reacomodação ou reembolso, conforme o caso.

Informações Transparentes: As empresas aéreas são obrigadas a fornecer informações claras e acessíveis sobre os voos, incluindo as condições das tarifas, restituições, taxas adicionais e políticas de cancelamento.

Regras de Cancelamento e Reembolso: Estabelece prazos e condições para o cancelamento de passagens aéreas, determinando, que em algumas situações, o passageiro tem direito a cancelamento sem ônus dentro de um período específico após a compra.

Bagagem: Define regras para bagagem despachada e de mão, incluindo franquias de bagagem, custos adicionais e direitos em caso de extravio.

Procedimentos de Embarques e Desembarque: Detalha o procedimento de embarque e desembarque, reforçando a importância do respeito aos direitos dos passageiros durante todo o processo de viagem.

A Resolução trouxe avanços significativos ao garantir uma padronização e maior previsibilidade nas relações entre passageiros e companhias aéreas. No entanto, enfrentar desafios na sua implementação efetiva, especialmente no que tange à

garantia dos direitos dos passageiros em situações praticadas, como atrasos e cancelamentos, e no monitoramento do cumprimento das normas pelas empresas do setor.

No contexto atual, em que as compras online têm se tornado cada vez mais comuns, é essencial considerar a aplicação do direito de arrependimento também no ambiente virtual. A facilidade e rapidez das transações pela internet podem levar o consumidor a efetuar compras impulsivas, tornando o direito de arrependimento uma garantia fundamental para evitar arrependimentos posteriores e possíveis prejuízos financeiros (FERREIRA, 2019).

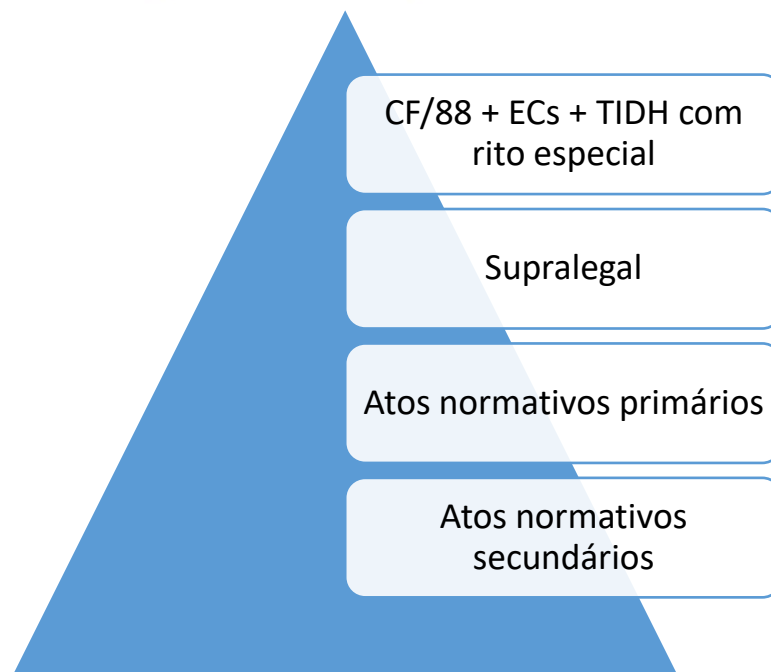
Por fim, é importante mencionar que a existência do direito de arrependimento representa um avanço significativo nas relações de consumo, tanto no setor aéreo como em outros segmentos do mercado. A proteção do consumidor é um princípio basilar do ordenamento jurídico, e a consolidação dessa garantia reforça a importância de promover uma cultura de respeito ao consumidor, assegurando a sua participação ativa e informada no mercado (SUDFELD, 2019).

CONCLUSÃO

O Direito de Arrependimento do Consumidor é uma importante ferramenta para garantir a proteção dos interesses dos consumidores, permitindo que eles tenham a oportunidade de refletir sobre suas compras e desistir do negócio, caso desejem, sem prejuízos financeiros. Tanto o Código de Defesa do Consumidor quanto a Resolução nº 400 da ANAC têm como objetivo assegurar esse direito, cada um dentro de seu contexto específico.

A existência dessas normas é um reflexo da evolução da legislação e das regulamentações para a proteção do consumidor no Brasil, demonstrando a preocupação em garantir transparência e lealdade nas relações de consumo. O Direito de Arrependimento no setor aéreo é especialmente relevante, considerando as particularidades desse mercado e a necessidade de proporcionar aos passageiros a possibilidade de cancelar suas viagens, se assim desejarem.

Ocorre que não é juridicamente correto permitir que uma resolução se sobreponha à lei, representando clara afronta à pirâmide de Kelsen. Vejamos:



Fonte: elaborado pelo autor

Assim, se o Código de Defesa do Consumidor é um ato normativo primário, ou seja uma lei, como é possível que se permita que uma resolução, um ato normativo secundário e por consequência em posição inferior na pirâmide, se sobreponha à lei. Se isto continuar a ser permitido, estar-se-á diante de um permissivo para que todo o ordenamento seja subvertido.

Portanto, é essencial que os consumidores conheçam seus direitos e exerçam essa prerrogativa sempre que necessário, reforçando a importância da educação e conscientização sobre os direitos do consumidor. Além disso, é fundamental que as empresas se adequem a essas normas e promovam um atendimento transparente e respeitoso, colaborando para uma relação de consumo mais equilibrada e justa.

BIBLIOGRAFIA:

BENJAMIN, A. H. de V.; MARQUES, C. L.; BESSA, L. R. 2013. **Manual de Direito do Consumidor**. 5. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais.

BRASIL. Agência Nacional de Aviação Civil. Resolução nº 400/2016, de 13 de dezembro de 2016. Dispõe sobre as Condições Gerais de Transporte Aéreo. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 14 dez. 2016. Disponível em: <https://www.anac.gov.br/assuntos/legislacao/legislacao->

1/resolucoes/2016/resolucao-no-400-de-13-de-dezembro-de-2016. Acesso em: 25 de julho de 2023.

BRASIL. Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 12 set. 1990. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078.htm. Acesso em: 25 de julho de 2023.

BRASIL. **Resolução ANAC n. 400/2016**. Dispõe sobre as Condições Gerais de Transporte Aéreo. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2004-2006/2006/Decreto/D5910.htm. Acesso em: 03 de abril de 2023.

BRASIL. Código de defesa do consumidor. Lei n. 8.078 de 1990. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. **Diário Oficial da União**. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078compilado.htm. Acesso em: 20 de março de 2019.

BRASIL. Código Civil. Lei n. 10.406 de 2002. Institui o Código Civil. **Diário Oficial da União**. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/L10406.htm. Acesso em: 26 de março de 2023.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicaocompilado.htm. Acesso em: 24 de março de 2023.

BRASIL, **STJ CC 92519/SP**, Rel. Ministro FERNANDO GONÇALVES, SEGUNDA SEÇÃO, DJe 0403/2009

DINIZ, M. H. 2017. **Curso de Direito Civil Brasileiro: Teoria Geral do Direito Civil**. 31. ed. São Paulo: Saraiva.

FERREIRA, L. A. M. 2019. **Comentários ao Código de Defesa do Consumidor: arts. 1º a 120**. 5. ed. São Paulo: Saraiva.

GOMES, R. Z. 2004. **Teoria contratual contemporânea: função social do contrato e boa-fé**. Rio de Janeiro: Forense.

GONÇALVES, C. R. 2012. **Direito Civil Brasileiro: Contatos e atos unilaterais**. 10. ed. São Paulo: Saraiva, vol. 3.

MARQUES, C. L. **Contratos no Código de Defesa do Consumidor: O novo regime das relações contratuais**. 6. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2011.

MELO, R. B. P. de. 2019. **Direito do Consumidor: Teoria e Prática**. 7. ed. Rio de Janeiro: Forense.



MIRAGEM, B. 2014. **Curso de direito do consumidor**. São Paulo: Revista dos Tribunais.

NUNES, L. A. R. 2009. **Curso de direito do consumidor (com exercícios)**. 4. ed. São Paulo: Saraiva.

NUNES, L. A. R. 2013. **Comentários ao Código de Defesa do Consumidor**. 7. ed. São Paulo: Saraiva.

PAIVA, C. 2014. O que caracteriza uma relação de consumo. **Jus**. Disponível em <https://jus.com.br/artigos/34128/o-que-caracteriza-umarelacao-de-consumo>. Acesso em 25 abril de 2023.

RIZZATTO NUNES, L. A. 2018. **Curso de Direito do Consumidor**. 8. ed. São Paulo: Saraiva.

SUNDFELD, C. A. V. 2012. **Fundamentos de Direito Público**. 7. ed. São Paulo: Malheiros.