**MODELO DE PETIÇÃO**

**CONSUMIDOR. DIREITO ARREPENDIMENTO. COMPRA DE PASSAGENS AÉREAS. JUIZADO ESPECIAL. RECURSO INOMINADO**

Rénan Kfuri Lopes

Exma. Sra. Juíza de Direito da ...ª Unidade Jurisdicional Cível

processo n. ...

(nome), já qualificada, por seu advogado *in fine* assinado, nos autos da ação ordinária em epígrafe, promovida contra ... – AGÊNCIA DE VIAGENS E TURISMO LTDA. e ... LINHAS AÉREAS S/A, vem, respeitosamente, interpor o presente RECURSO INOMINADO contra a v. sentença (evento 33) e decisão integrativa (evento 43), pelas razões de direito adiante articuladas:

I - SUMÁRIO DOS AUTOS

I.1- A CONTRATAÇÃO DAS PASSAGENS AÉREAS E O EXERCÍCIO DO DIREITO DE ARREPENDIMENTO PELA CONSUMIDORA/RECORRENTE -

1. Em síntese, trata-se de ação ajuizada por ..., pessoa física, consumidora, que pretende a devolução integral dos valores despendidos em compra on-line de passagens aéreas, da qual se arrependeu e exerceu o seu direito de desistência legal no dia seguinte à aquisição.

2. Conforme exposto na peça de ingresso, a autora adquiriu passagens aéreas da ré ... via *website* da empresa ...em... (vide doc. n. ...). No dia seguinte, em ..., a autora telefonou para a Central de Atendimento, enviou Formulário de Contato, encaminhou e-mail e enviou carta com Aviso de Recebimento à requerida ..., solicitando o cancelamento da reserva (vide docs. n. ...) --- fato reconhecido pela v. sentença.

3. Resumidamente, a autora requereu ao d. Juízo:

- a NULIDADE DA CLÁUSULA 7 do contrato de adesão firmado com a litisconsorte passiva ..., pois é abusiva e cerceia o direito da consumidora/recorrente de desistir, sem ônus, das compras virtuais no prazo legal estatuído no art. 49 do CDC;

- a RESCISÃO DO CONTRATO DE COMPRA E VENDA, respaldada no seu direito de ARREPENDIMENTO (CDC, art. 49), com a DEVOLUÇÃO INTEGRAL dos valores despendidos em compra on-line de passagens aéreas, frise-se, da qual se arrependeu e exerceu o seu direito de desistência legal no dia seguinte à aquisição;

- a CONDENAÇÃO EM DANOS MORAIS das litisconsortes passivas em razão dos prejuízos psicológicos causados pelo ato ilícito praticado pelas rés em seu desfavor, desencadeando quadro clínico de crise aguda de depressão, insônia e aftas causadas por stress.

4. Regularmente citadas, as rés compareceram a audiência de conciliação, representadas por suas prepostas. Frustrada a tentativa de conciliação, as requeridas apresentaram suas contestações (evento ...) à pretensão autoral.

5. Impugnação às contestações feita oralmente durante a audiência de tentativa de conciliação (evento ...).

I.2- A V. SENTENÇA RECORRIDA -

6. A v. sentença julgou PARCIALMENTE procedente a ação e nas suas etapas de relatório e fundamentação:

- reconheceu a relação consumerista havida entre os litigantes;

- reconheceu a legitimidade tanto da ...quanto da ...LINHAS AÉREAS S.A. para figurarem no polo passivo da lide;

- reconheceu o pedido de cancelamento da autora fundado no seu direito de livre arrependimento

7. Já na parte dispositiva:

- condenou apenas a ... LINHAS AÉREAS a restituir a autora o valor de R$ ... (...), devidamente corrigida pela Tabela da Contadoria da Corregedoria de Justiça de ...desde a data do desembolso, acrescida de juros de mora de 1% (um por cento) ao mês desde a data da citação até o efetivo pagamento, ficando autorizada a retenção de 10% do valor total apurado;

- não condenou as recorridas aos danos morais buscados na petição inicial, bem como ao pedido de estorno pelos valores pagos;

I.3- OS EMBARGOS DE DECLARAÇÃO OPOSTOS CONTRA A V. SENTENÇA -

8. Foram aviados embargos declaratórios com pedido de efeito infringente contra a v. sentença (evento ...), os quais foram rejeitados (evento ...).

II -PROVIMENTO DO RECURSO INOMINADO

II.1- PONTOS RECURSAIS CONTROVERTIDOS -

9. *Data venia*, a d. juíza sentenciante não se houve com acerto em várias passagens do v. *decisum* objurgado.

10. São esses os pontos controvertidos na dianteira sustentados, a merecer reforma por este pretório:

1ª Premissa: condenação da litisconsorte ...a restituir a autora o valor de R$ ... (...);

2ª Premissa: a nulidade da cláusula 7 do contrato de adesão firmado com a litisconsorte passiva ..., e consequentemente a rescisão do contrato de compra e venda com a devolução integral dos valores despendidos em compra on-line de passagens aéreas, vez que se arrependeu e exerceu o seu direito de desistência legal no dia seguinte à aquisição, conforme preceitua o art. 49 do CDC;

3ª Premissa: condenação das recorridas ao pagamento de danos morais a autora/consumidora/recorrente. Eis, cada qual de per se.

II.2- RESPONSABILIDADE SOLIDÁRIA DA ...A RESTITUIR A AUTORA OS VALORES PAGOS -

11. *Data venia*, há de ser reparada a sentença para também incluir na condenação a litisconsorte passiva ... Ora, a própria sentença reconheceu a aplicabilidade do Código Consumerista ao caso concreto, em razão da nítida relação de consumo travada entre as partes. E decorrência disto, rejeitou a preliminar de ilegitimidade passiva arguida pelas rés, vez que todos aqueles que compõem a cadeia de consumo são responsáveis solidariamente. Portanto, rogando vênia, óbvio e ululante a responsabilidade da ...pelo pagamento da condenação imposta. A v. sentença deveria, num só passo, condenar ambas as demandadas (...e ...) a restituir a autora o valor de R$ ... (...), devidamente corrigida pela Tabela da Contadoria da Corregedoria de Justiça de ...desde a data do desembolso, acrescida de juros de mora de 1% (um por cento) ao mês desde a data da citação até o efetivo pagamento.

II.3- NULIDADE DA CLÁUSULA 7 DO CONTRATO DE ADESÃO FIRMADO COM A ...

12. *Maxima venia*, a v. sentença foi omissa no tocante à nulidade da cláusula 7 do Capítulo VIII do Contrato de Adesão da ..., vigente para a relação jurídica entabulada com a autora/recorrente. Essa cláusula busca AFASTAR a possibilidade da consumidora desistir da compra virtual. Todavia, a disposição contratual que a ...pretende impor à autora/recorrente vai em direção oposta ao Código de Defesa do Consumidor, *ex vi* art. 49 deste diploma legal. Não pode a ...pretender furtar-se à lei incluindo cláusula contratual que verdadeiramente mitiga direito do consumidor expressamente aventado na *lex* consumerista. A cláusula imposta pela ...é abusiva, incompatível com o princípio da boa-fé objetiva, ainda mais porque inscrita num contrato tipicamente de adesão, não podendo o fornecedor do produto criar qualquer forma de se obstaculizar o direito de arrependimento do comprador. Destarte, com esteio no art. 51, incisos I e IV do Código de Defesa do Consumidor, a recorrente REQUER seja DECLARADO A NULIDADE da Cláusula 7 do Capítulo VIII do Contrato de Adesão da ..., pois não há dúvidas quanto à sua abusividade.

II.4- NÃO SE DISCUTE MULTA ABUSIVA, MAS DIREITO À DEVOLUÇÃO INTEGRAL DA COMPRA ON-LINE CUJO DIREITO DE ARREPENDIMENTO (CDC, art. 49) FOI MANIFESTADO DENTRO DE 07 DIAS -

13. Com todo o respeito, a PARCIAL PROCEDÊNCIA dos pedidos iniciais pelos fundamentos expostos na r. sentença ora recorrida, sem dúvidas, d. v., merecem reparos através da presente quadra recursal. Primeiramente, há de se pontuar que a magistrada singular partiu de uma premissa equivocada ao analisar os fatos e, por conseguinte, do pedido formulado na inicial.

14. A r. sentença (evento 33), mais especificamente no final da página 03, reporta-se à percentual de multa de cancelamento, reduzindo-o de 50% para 10%, nos seguintes termos:

“*Contudo, tenho que razão não assiste a ré ..., uma vez que o valor de 50% referente a multa é abusivo, mas, também não terá a ré que devolver o valor integral, tendo em vista que o entendimento dos tribunais é de que deverá ser retido o valor de 10% quando ocorre o cancelamento, em até 05 dias antes da viajem, a titulo de multa, de cada passagem*” (sic - p. ... da sentença).

15. É dizer, a d. decisão rejeita a devolução integral dos valores como se se tratasse de cancelamento “*ordinário*”, tardio, e, portanto sujeito à multa em razoável percentual.

16. No entanto, apresenta-se o erro uma vez que o negócio sub judice não é “*comum*”, mas especial, referente a produtos/serviços adquiridos *on-line* (fora do estabelecimento comercial), o que a lei excepcionalmente permitiu houvesse cancelamento sem ônus para o consumidor dentro de 07 dias (CDC, art. 49).

17. E nesse sentido, é cediço nos autos - mesmo porque em momento algum os fatos foram matéria de impugnação! - que no dia seguinte à compra on-line a autora solicitou formalmente, por diversos canais, o cancelamento das passagens aéreas adquiridas pela internet.

18. No doc. n. ...da Inicial, evento 01 deste processo eletrônico, está o e-mail de confirmação da compra enviado pela ...à autora, em ..., às ...hs., reserva n. ...e respectivo Recibo de pagamento, no valor de R$ ...

19. Já nos doc. n. ...e doc. n. ...estão todos os pedidos de cancelamento encaminhados pela autora à ré em ..., quais sejam, telefonema para a Central de Atendimento, no telefone ..., envio de Formulário de Contato na página www. ..., envio de e-mail às ...hs. Ainda, a autora cuidou de enviar correspondência com pedido de cancelamento, escrita de próprio punho, remetida em ... (quarta-feira) e devidamente recebida pela 1ª ré em ... (quinta-feira), no endereço indicado no website, conforme Aviso de Recebimento assinado pela funcionária “...”. Isso tudo restou confirmado pela própria sentença (vide página ..., parágrafo 3º da aludida decisão).

20. Destarte, a hipótese não é a de cancelamento-padrão, em que o fornecedor tem direito à multa rescisória, mas se trata na verdade do direito de arrependimento exercido pela recorrente de uma compra feita fora de estabelecimento comercial, o que a lei consumerista tratou de forma especial - e é essa a realidade dos fatos que foi entendida de modo equivocado pelo d. Juízo, *concessa máxima venia*.

21. Nessas hipóteses, o legislador estabeleceu o chamado prazo de desistência ou direito de arrependimento, garantindo ao consumidor que adquire produto/serviço fora do estabelecimento comercial o eventual cancelamento de sua compra sem ônus, com devolução integral do pagamento, no prazo de 07 dias da data da compra.

22. Confira a redação da *lex specialis* do art. 49 do Código de Defesa do Consumidor, *in verbis*:

*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.*

23. *In casu*, já foi fartamente demonstrado nestes autos o atendimento a todos os requisitos extraídos do dispositivo legal:

- a desistência foi manifestada dentro do prazo legal, qual seja, 07 (sete) dias;

-o pedido de cancelamento foi formalmente efetuado;

- a compra das passagens aéreas foi feita fora do estabelecimento do fornecedor.

24. Vem ao ponto acórdão do Egrégio TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE MINAS GERAIS, vazado nas seguintes letras:

“*APELAÇÃO. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO. COMPRA DE PASSAGEM AÉREA PELA INTERNET. ARREPENDIMENTO MANIFESTADO DENTRO DO PRAZO DE SETE DIAS. DIREITO À RESTITUIÇÃO DA INTEGRALIDADE DO VALOR PAGO PELO CONSUMIDOR. DANO MORAL AFASTADO. MERO ABORRECIMENTO CARACTERIZADO. DECISÃO MANTIDA. RECURSO NÃO PROVIDO. 1. A dor moral, que decorre da ofensa aos direitos da personalidade deve ser diferenciada do mero aborrecimento, a qual todos estamos sujeitos e que pode acarretar, no máximo, a reparação por danos materiais, sob pena de ampliarmos excessivamente a abrangência do dano moral, a ponto de desmerecermos o instituto do valor e da atenção devidos. (...)*” (TJMG, Apel. Cível n. 1.0024.12.330449-5/001, Des. Rel. Tiago Pinto, 15ª CÂMARA CÍVEL, DJ 10/11/2014).

25. Bem por isso, a recorrente REQUER seja RESCINDIDO O CONTRATO POR DESISTÊNCIA DA CONSUMIDORA SEM O PAGAMENTO DE MULTAS, ÔNUS OU QUAISQUER VERBAS, pois exerceu seu direito de arrependimento a tempo e modo, através de e-mail, formulário e carta com A.R. (CDC, art. 49).

II.5- OS DANOS MORAIS RESTARAM COMPROVADOS ATRAVÉS DOS ROBUSTOS DOCUMENTOS COLACIONADOS AOS AUTOS -

26. Como consequência inexorável da reforma do julgado, especialmente no tocante à correta aplicação do Código de Defesa do Consumidor, também deverá integrar à condenação dos autos o arbitramento de danos morais, norma cogente em casos de moléstia moral como a observada neste feito.

27. Acompanhando a peça de ingresso, a autora colacionou relatórios médicos demonstrando a crise de depressão, ansiedade e síndrome do pânico desencadeada pelo ilícito cometido pelas rés.

28. Foi bem elucidado que a ora recorrente é assistida em seu tratamento pelo médico psiquiatra Dr...., CRM/...n...., que faz acompanhamento periódico do quadro clínico da autora e da utilização de medicamentos para controle das doenças.

29. Também demonstrado, inobstante tenha a r. sentença se olvidado de pronunciar sobre os documentos, que após os sequenciais episódios de desídia e ilegalidade perpetrados pela ré ..., a autora foi tomada por sentimento de profundo desamparo e desorientação, culminando em uma crise aguda de ansiedade, insônia, síndrome de perseguição e aftas bucais nervosas.

30. No doc.n. ...da inicial, a autora juntou a prescrição médica concedida poucos dias depois da desavença com as rés, em ..., necessária para controlar a crise nervosa percebida pela consumidora, com indicação dos seguintes medicamentos: ZOLPIDEM 10mg, ESCITALOPRAM 10mg, - BUPROPIONA 150mg, e TRIANCINOLONA ACETONIDA.

31. Porém, a contundente prova de que o abalo emocional sentido pela autora ultrapassou, em muito, o conceito de “*mero aborrecimento*” foi negligenciada na r. decisão, sendo imprescindível que os nobres julgadores se manifestem sobre a ocorrência de danos morais dentro do contexto da ora recorrente, considerando o seu sensível quadro psicológico que foi bem demonstrado nestes autos.

32. Por mais este motivo, a recorrente REQUER a reforma de v. Sentença, para condenar as recorridas ao pagamento de DANOS MORAIS pelos prejuízos psicológicos causados pelo ato ilícito praticado pelas rés em seu desfavor, desencadeando quadro clínico de crise aguda de depressão, insônia e aftas causadas por stress, no valor de R$ ... (...) ou outro a ser fixado nos limites do justo e equânime.

III -PEDIDOS

33. ***Ex positis***, a recorrente requer:

a) seja DADO PROVIMENTO AO RECURSO, para condenar solidariamente a ... - AGÊNCIA DE VIAGENS E TURISMO LTDA., a restituir a autora o valor de R$ ... (...), devidamente corrigida pela Tabela da Contadoria da Corregedoria de Justiça de ...desde a data do desembolso, acrescida de juros de mora de 1% (um por cento) ao mês desde a data da citação até o efetivo pagamento;

b) seja DADO PROVIMENTO AO RECURSO, nos termos do art. 51, incisos I e IV do Código de Defesa do Consumidor, para DECLARAR A NULIDADE da Cláusula 7 do Capítulo VIII do Contrato de Adesão da ..., pois não há dúvidas quanto à sua abusividade;

cumuladamente

seja DADO PROVIMENTO AO RECURSO, para DECLARAR RESCINDIDO O CONTRATO POR DESISTÊNCIA DA CONSUMIDORA SEM O PAGAMENTO DE MULTAS, ÔNUS OU QUAISQUER VERBAS, pois exerceu seu direito de arrependimento a tempo e modo, através de e-mail, formulário e carta com A.R. (CDC, art. 49);

d) seja DADO PROVIMENTO AO RECURSO para CONDENAR a ... - AGÊNCIA DE VIAGENS E TURISMO LTDA. e ... LINHAS AÉREAS S/A, ao pagamento de DANOS MORAIS pelos prejuízos psicológicos causados pelo ato ilícito praticado pelas rés em seu desfavor, desencadeando quadro clínico de crise aguda de depressão, insônia e aftas causadas por stress, no valor de R$ ... (...) ou outro a ser fixado nos limites do justo e equânime;

e) a juntada do preparo recursal, *ex vi* art. 42, §1º do CDC.

P. Deferimento.

(Local e data)

(Assinatura e OAB do Advogado)