



AO GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR - PROCON MARACANAÚ/CE.

Atendimento: 2609056400100041301

Consumidor(a): Erika Rodrigues de Freitas – CPF: 078.769.723-06

VAI DE PROMO VIAGENS E TURISMO LTDA, empresa privada, inscrita no CNPJ sob o nº 61.118.045/0001-50, sediada na Rua dos Timbiras, nº 2352, 6º andar, Bairro Lourdes, Belo Horizonte/MG, CEP 30.140-069, proprietária do site www.vaidepromo.com.br, nos autos da reclamação administrativa em epígrafe, que lhe é movida por **ERIKA RODRIGUES DE FREITAS**, já qualificada, vem, por meio de seu procurador, procuração anexa, apresentar **DEFESA**, expondo e requerendo o que segue.

SÍNTESE DA RECLAMAÇÃO

Trata-se de reclamação em que a consumidora alega ter realizado a contratação de um pacote de viagem por meio do site oficial da reclamada, conforme as condições da oferta disponível no momento da compra. Relata que, em 17/09, entrou em contato com a empresa para solicitar o cancelamento da contratação, em razão de motivos pessoais que a impediriam de usufruir dos serviços contratados, buscando, consequentemente, o ressarcimento dos valores pagos.

Afirma que, ao iniciar os procedimentos para o cancelamento e a restituição dos valores, foi informada de que, em razão das condições promocionais vinculadas ao pacote adquirido, o cancelamento somente poderia ser solicitado no prazo de até 24 horas após a realização da compra, desde que o embarque estivesse previsto para ocorrer com antecedência superior a 7 dias. A consumidora relata que tais condições foram apresentadas como limitações para a efetivação do cancelamento e a obtenção do reembolso.



Acrescenta que, na tentativa de solucionar a questão diretamente com a empresa, também tentou realizar o procedimento de cancelamento por meio do site oficial da reclamada. Contudo, afirma que recebeu novamente a mesma informação acerca das restrições aplicáveis ao cancelamento e ao ressarcimento, não conseguindo obter a restituição pretendida.

Diante da impossibilidade de solucionar a demanda administrativamente e da ausência de acordo quanto ao cancelamento e ao reembolso dos valores pagos, a consumidora procurou o PROCON, buscando a intermediação do órgão para obter uma solução para o caso.

É a breve síntese.

DEFESA

I – DA CONDIÇÃO DE MERA INTERMEDIÁRIA E AUSÊNCIA DE INGERÊNCIA SOBRE AS REGRAS TARIFÁRIAS

De início, cumpre ressaltar que o site www.vaidepromo.com.br atua exclusivamente como mera intermediadora na comercialização de passagens aéreas, limitando-se à intermediação da venda entre o consumidor e a companhia aérea por ele escolhida. Assim, a prestação efetiva do serviço de transporte aéreo é de responsabilidade exclusiva da companhia aérea contratada.

Nesse contexto, por não possuir ingerência sobre as regras, condições tarifárias, políticas comerciais ou operacionais estabelecidas pelas transportadoras aéreas, a intermediadora não pode ser responsabilizada por imposições ou procedimentos definidos unilateralmente pela companhia aérea.

Tal condição pode, inclusive, ser verificada por meio da consulta pública ao respectivo cartão CNPJ, no qual consta sua natureza jurídica como agência de viagens, e não como prestadora de serviço de transporte aéreo, vejamos:



REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL		
CADASTRO NACIONAL DA PESSOA JURÍDICA		
NUMERO DE INSCRIÇÃO 61.118.045/0001-50 MATRIZ	COMPROVANTE DE INSCRIÇÃO E DE SITUAÇÃO CADASTRAL	DATA DE ABERTURA 02/06/2025
NOME EMPRESARIAL VAI DE PROMO VIAGENS E TURISMO LTDA		
TÍTULO DO ESTABELECIMENTO (NOME DE FANTASIA) VAI DE PROMO		PORTE DEMAIS
CÓDIGO E DESCRIÇÃO DA ATIVIDADE ECONÔMICA PRINCIPAL 79.11-2-00 - Agências de viagens (Dispensada *)		
CÓDIGO E DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES ECONÔMICAS SECUNDÁRIAS 79.12-1-00 - Operadores turísticos (Dispensada *) 79.90-2-00 - Serviços de reservas e outros serviços de turismo não especificados anteriormente (Dispensada *)		

II – DA ESCOLHA LIVRE POR TARIFA PROMOCIONAL COM REGRAS RESTRITIVAS

Cumpre esclarecer que a Vai de Promo, na condição de intermediadora, disponibiliza ao consumidor diversas modalidades tarifárias, cada qual submetida a regras específicas definidas exclusivamente pela companhia aérea operadora do voo.

Assim, ao efetuar a compra, a consumidora teve acesso prévio às condições da tarifa escolhida, optando, de forma livre e consciente, por tarifa classificada como promocional, a qual, justamente por possuir valor substancialmente inferior às demais, apresenta regras mais restritivas no que se refere a cancelamento, remarcação e reembolso.

Importa destacar que as tarifas de maior valor oferecem maior flexibilidade para alterações, cancelamentos e remarcações, ao passo que as tarifas promocionais impõem limitações mais rigorosas, amplamente informadas no momento da contratação, cabendo ao consumidor a escolha entre preço e flexibilidade.

Nesse sentido, a Resolução nº 400/2016 da ANAC, em seu art. 3º, dispõe que:

“Art. 3º O transportador deverá oferecer ao passageiro, pelo menos, uma opção de passagem aérea em que a multa pelo reembolso ou remarcação não ultrapasse 5% (cinco por cento) do valor total dos serviços de transporte



aéreo, observado o disposto nos arts. 11 e 29, parágrafo único, desta Resolução.”

Dessa forma, a companhia aérea cumpriu a obrigação regulatória de ofertar ao menos uma tarifa com baixa penalidade. A consumidora, porém, optou por tarifa diversa, de caráter promocional, ciente das restrições inerentes. Ao buscar passagens promocionais, o consumidor faz uma escolha consciente: paga menos em troca de menor flexibilidade.

III – DA REGULAMENTAÇÃO ESPECÍFICA DA ANAC E SUA PREVALÊNCIA

O transporte aéreo de passageiros é atividade regulada por legislação setorial específica, notadamente a Resolução nº 400/2016 da ANAC, a qual estabelece parâmetros obrigatórios que orientam tanto os contratos de transporte quanto as regras tarifárias aplicáveis.

Dentre essas normas, o art. 11 da referida Resolução dispõe que o usuário poderá desistir da passagem aérea adquirida, sem qualquer ônus, desde que o faça no prazo de até 24 (vinte e quatro) horas contadas do recebimento do comprovante de aquisição, e desde que a compra tenha sido feita com antecedência igual ou superior a 7 (sete) dias em relação à data de embarque.

Fora desse prazo, aplicam-se integralmente as regras tarifárias contratadas, conforme disposto nos arts. 2 a 5 da mesma Resolução, que conferem às companhias aéreas a prerrogativa de estipular condições diferenciadas conforme a modalidade tarifária, desde que previamente informadas ao consumidor.

IV – DO CUMPRIMENTO INTEGRAL DO DEVER DE INFORMAÇÃO

Cumprir reforçar que, na qualidade de mera intermediadora, o dever de informação, de intermediação e de prestação de auxílio ao consumidor foi integralmente cumprido. As regras e condições da tarifa foram amplamente



disponibilizadas à consumidora tanto no ato da compra quanto após a conclusão da contratação, inclusive por meio de envio das informações ao e-mail informado, garantindo-lhe ciência plena, prévia e contínua das condições da tarifa escolhida.

A plataforma apresenta, de forma clara e ostensiva, as diferenças entre as modalidades tarifárias disponíveis, incluindo as restrições de cancelamento e remarcação aplicáveis a cada uma. A consumidora, ciente dessas condições, optou livremente pela tarifa promocional.

V – DA HARMONIA ENTRE O CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR E A LEGISLAÇÃO SETORIAL, DA OBSERVÂNCIA DA BOA-FÉ OBJETIVA E DA AUSÊNCIA DE DIREITO AO CANCELAMENTO GRATUITO E AO REEMBOLSO INTEGRAL

Inicialmente, cumpre esclarecer que a análise da presente reclamação deve considerar o conjunto de normas aplicáveis à relação contratual, especialmente as disposições do Código de Defesa do Consumidor (CDC), em harmonia com a regulamentação setorial pertinente e com as condições comerciais estabelecidas para a contratação. Isso porque, embora a legislação consumerista assegure mecanismos de proteção destinados a garantir o equilíbrio das relações de consumo e a boa-fé contratual, sua aplicação não implica o reconhecimento automático de um direito irrestrito ao cancelamento de qualquer contratação, a qualquer tempo, com a consequente restituição integral dos valores pagos, independentemente das circunstâncias do caso concreto.

Nesse sentido, o art. 4º, inciso III, do CDC estabelece como princípio da Política Nacional das Relações de Consumo a harmonização dos interesses dos participantes da relação de consumo, com base na boa-fé e no equilíbrio entre consumidores e fornecedores. Dessa forma, a análise da controvérsia deve considerar os direitos legalmente assegurados à consumidora, as obrigações assumidas pelas partes e as condições contratuais aplicáveis, sem que a proteção



consumerista seja interpretada como autorização para desconsiderar indiscriminadamente os efeitos de uma contratação regularmente celebrada.

No caso em análise, conforme os elementos apresentados, a consumidora realizou a contratação das passagens aéreas da viagem em 28/06/2026, mas somente entrou em contato para solicitar o cancelamento em 18/08/2026, ou seja, 51 (cinquenta e um) dias após a aquisição. Segundo seu próprio relato, a solicitação decorreu de motivos pessoais que a impediriam de usufruir dos serviços contratados, não havendo indicação, na narrativa apresentada, de que o pedido tenha sido motivado por falha na prestação dos serviços ou por descumprimento contratual imputável à fornecedora. Tal circunstância é relevante, uma vez que a desistência manifestada por iniciativa da própria contratante, em razão de situações particulares, não se confunde automaticamente com o desfazimento da contratação decorrente de irregularidade na prestação do serviço, tampouco gera, por si só, o direito à restituição integral dos valores pagos.

No que se refere ao direito de arrependimento, o art. 49 do CDC prevê a possibilidade de desistência do contrato no prazo de 7 (sete) dias, contados da assinatura ou do recebimento do produto ou serviço, conforme o caso, quando a contratação ocorrer fora do estabelecimento comercial, especialmente por telefone ou a domicílio. A aplicabilidade desse dispositivo deve ser examinada considerando a modalidade de contratação e as particularidades da operação. Entretanto, caso reconhecida sua incidência na contratação em questão, verifica-se que o pedido de cancelamento foi apresentado somente 51 (cinquenta e um) dias após a aquisição, muito além do prazo legalmente previsto para o exercício do direito de arrependimento. Portanto, com base nas datas informadas, não se identifica o exercício tempestivo dessa prerrogativa, não sendo possível presumir que o direito de desistência sem os encargos contratuais eventualmente aplicáveis permaneça disponível indefinidamente.

A proteção conferida pelo CDC deve ser observada em sua integralidade, o que compreende tanto a garantia dos direitos do consumidor quanto a verificação dos



requisitos legais necessários ao seu exercício. Assim, ultrapassado o prazo legal para o exercício do direito de arrependimento, a pretensão de cancelamento deve ser examinada à luz das condições contratuais aplicáveis e das demais disposições legais pertinentes, não decorrendo automaticamente da legislação consumerista o direito à restituição integral dos valores pagos.

Ademais, a boa-fé objetiva, consagrada no art. 4º, inciso III, do CDC e no art. 422 do Código Civil, impõe que a relação contratual seja analisada considerando a conduta das partes, as obrigações assumidas e os efeitos decorrentes da contratação. No presente caso, a contratação permaneceu vinculada à consumidora durante 51 (cinquenta e um) dias, até que fosse manifestada a intenção de cancelamento por motivos pessoais. Sob a perspectiva comercial, esse período deve ser considerado na avaliação dos efeitos da desistência, especialmente diante da necessidade de verificar as condições de disponibilização dos serviços e as consequências previstas para o cancelamento após o prazo de arrependimento.

A desistência tardia, motivada por circunstâncias particulares da contratante, não pode ser equiparada automaticamente a uma hipótese de falha do fornecedor ou de descumprimento de obrigação contratual. Isso não significa admitir irrestritamente qualquer condição contratual ou afastar a proteção legal da consumidora, mas reconhecer que os efeitos do cancelamento devem ser avaliados conforme as circunstâncias concretas da contratação e as disposições legais aplicáveis.

Nesse contexto, o art. 51 do CDC estabelece hipóteses de nulidade de cláusulas contratuais abusivas, inclusive aquelas que imponham obrigações excessivamente desvantajosas ao consumidor ou contrariem a boa-fé e a equidade. Entretanto, a análise da abusividade exige a avaliação concreta das disposições contratuais e de seus efeitos, não decorrendo automaticamente da existência de regras para cancelamento ou de consequências financeiras relacionadas à desistência. Portanto, a controvérsia deve ser examinada considerando-se a compatibilidade das condições contratuais com a legislação vigente, sem presumir,



exclusivamente pelo fato de a restituição integral não ter sido concedida, a ocorrência de irregularidade na conduta da fornecedora.

De forma complementar, a análise deve considerar, quando pertinente aos serviços efetivamente contratados, a regulamentação setorial do transporte aéreo. A Resolução nº 400/2016 da Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC), em seu art. 11, prevê a possibilidade de desistência da passagem aérea sem ônus quando solicitada no prazo de até 24 (vinte e quatro) horas a contar do recebimento do comprovante de aquisição, desde que a compra tenha sido realizada com antecedência igual ou superior a 7 (sete) dias em relação à data do embarque. Na situação apresentada, a solicitação foi realizada 51 (cinquenta e um) dias após a contratação, não se enquadrando, quanto ao requisito temporal, na hipótese específica de desistência sem ônus prevista no referido dispositivo, caso aplicável à passagem aérea.

Ressalta-se que a regulamentação setorial deve ser interpretada em conjunto com o CDC, respeitando-se a natureza dos serviços efetivamente contratados e sem estender automaticamente as regras específicas do transporte aéreo a eventuais serviços turísticos distintos. O diálogo das fontes pressupõe justamente a aplicação coordenada das normas pertinentes, de modo que a incidência da legislação consumerista não afaste a regulamentação específica, assim como a aplicação desta última não exclua a análise dos direitos assegurados à consumidora.

Dessa forma, considerando que o cancelamento foi solicitado por iniciativa da própria consumidora, por motivos pessoais, somente após o transcurso de 51 (cinquenta e um) dias da aquisição, e que não há, na narrativa apresentada, indicação de falha na prestação dos serviços imputável à fornecedora, não se identifica fundamento para reconhecer automaticamente o direito ao cancelamento gratuito e à restituição integral dos valores pretendidos. Requer-se, portanto, que a reclamação seja apreciada à luz do conjunto das disposições do Código de Defesa do Consumidor, dos princípios da boa-fé objetiva e do equilíbrio contratual, das condições aplicáveis à contratação e, quando pertinente, da regulamentação setorial, considerando-se que a desistência por motivos pessoais, apresentada muito além do



prazo legal para o exercício do direito de arrependimento, não gera, por si só, obrigação de cancelamento sem ônus e reembolso integral.

VI – CONCLUSÃO

Diante de todo o exposto, verifica-se que a Vai de Promo atua como intermediadora na comercialização de passagens aéreas, não possuindo ingerência sobre as regras tarifárias estabelecidas pelas companhias aéreas. No caso em análise, a consumidora solicitou o cancelamento por motivos pessoais somente em 18/08/2026, após 51 (cinquenta e um) dias da aquisição realizada em 28/06/2026, não se enquadrando no prazo previsto para o exercício do direito de arrependimento, caso aplicável, tampouco na hipótese de desistência sem ônus estabelecida pelo art. 11 da Resolução nº 400/2016 da ANAC.

Ressalta-se que a aplicação do Código de Defesa do Consumidor não assegura, por si só, o direito irrestrito ao cancelamento gratuito e à restituição integral dos valores pagos, devendo ser consideradas as circunstâncias da contratação, as condições tarifárias aplicáveis e a ausência de indicação, no relato apresentado, de falha na prestação dos serviços imputável à fornecedora. Assim, não havendo fundamento para presumir a irregularidade da conduta da empresa exclusivamente em razão da negativa de reembolso nas condições pretendidas, requer-se que a reclamação seja apreciada à luz das disposições legais pertinentes, reconhecendo-se a ausência de elementos suficientes para atribuir à Vai de Promo responsabilidade pelo não atendimento da solicitação nos moldes requeridos pela consumidora.

DOS PEDIDOS

Requer que seja acolhida a presente defesa em todos os seus termos, sendo a reclamação objeto deste Atendimento arquivada como não fundamentada, eis que ausente qualquer ilegalidade ou ilicitude praticada pela Requerida.



Requer, por fim, que contatos, intimações, notificações e publicações sejam endereçados aos patronos desta Requerida, Rodrigo Augusto de Freitas Vieira, OAB/MG 189.118 e Jéssica Poliana Luiza Costa OAB/MG 185.021 endereço de e-mail: juridico@amopromo.com, sob pena de nulidade.

Termos em que, pede deferimento.

Belo Horizonte, 14 de outubro de 2026.

Rodrigo Augusto de Freitas Vieira
OAB/MG 189.118

JESSICA
POLIANA
LUIZA
COSTA:07538
857605

Assinado de forma digital por JESSICA POLIANA LUIZA COSTA:07538857605
Dados: 2026.10.14 17:51:52 -03'00'

Jéssica Poliana Luiza Costa
OAB/MG 185.021