



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2025.0000338347**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1181946-73.2023.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que são apelantes RENATA BARAÇAL MARTINS e LEONARDO FABRÍCIO DA FONSECA, é apelada AIR CANADA.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 15ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: Deram provimento em parte ao recurso. V. U., de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ACHILE ALESINA (Presidente) E VICENTINI BARROSO.

São Paulo, 4 de abril de 2025.

**CARLOS ORTIZ GOMES**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Apelação Cível** Processo nº 1181946-73.2023.8.26.0100

Origem: **Foro Central Cível/12ª Vara Cível**

Magistrado(a) de Primeiro Grau: Isabela Canesin Dourado Figueiredo Costa

Recorrente: **Renata Baraçal Martins, Leonardo Fabrício da Fonseca**

Recorrida: **Air Canada**

Relator: **Carlos Ortiz Gomes**

Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado

**Voto nº 01533**

**Apelação cível. Ação de indenização. Voo internacional. Impossibilidade de embarque na ida e cancelamento da reserva do retorno em razão do não comparecimento ao voo de ida ("no show"). Autores tiveram que adquirir novas passagens para ambos os trechos. Sentença de procedência parcial, condenando a ré ao pagamento de reparação material no valor de R\$ 4.674,24, e concluindo pela não caracterização de dano moral. Inconformismo da parte autora.**

Dano moral. Pretensão de reconhecimento do abalo moral sofrido. Acolhida. Cancelamento da reserva do retorno pela ré em razão do não comparecimento ao voo de ida ("no show"). Autores obrigados a adquirir novas passagens. Prática que desborda o mero aborrecimento. Direitos da personalidade atingidos. Precedentes do E. STJ. Indenização fixada em R\$ 6.000,00 (seis mil reais) para cada um dos autores, em consonância com os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, bem como com os precedentes desta C. Câmara. Recurso *parcialmente provido* nesse aspecto.

Dano material. Pretensão de ressarcimento dos valores das passagens não utilizadas somados aos das novas passagens adquiridas. Não acolhida. O pedido configuraria enriquecimento sem causa. Restituição que deve abranger a diferença entre o valor das passagens não utilizadas e aquele pago pelos novos bilhetes. Recurso *desprovido* nesse aspecto.

Honorários advocatícios. Disciplina revista. Honorários elevados, porque a procedência parcial do recurso, com modificação da sucumbência e alteração da base de cálculo, automaticamente, implica o aumento de tal verba.

Sentença parcialmente reformada. **Recurso provido, em parte.**

*Vistos etc.*

Trata-se de apelação interposta contra a r. sentença de fls. 257/261, cujo

Apelação Cível nº 1181946-73.2023.8.26.0100 (MRMB-MC)

Voto nº 01533

Página: 2/9

relatório ora se adota, por meio da qual foram julgados procedentes, em parte, os pedidos formulados em ação indenizatória, para condenar a ré ao pagamento de reparação por danos materiais, no valor R\$ 4.674,24. Em razão da sucumbência recíproca, as partes foram condenadas ao pagamento das custas e despesas processuais, na proporção de 85% pelos autores e 15% pela ré, e dos honorários advocatícios, estabelecidos da seguinte forma: “10% do valor da condenação para a parte autora e do proveito econômico obtido (diferença entre o valor da causa e o da condenação) para a parte ré”.

Apelam os autores, a fim de que o valor da indenização por danos materiais seja majorado para R\$ 8.183,60, contemplando todas as passagens aéreas adquiridas, tanto as originais quanto os bilhetes que comprados posteriormente. Defendem a ocorrência de abalo moral, devendo a reparação ser fixada em R\$ 21.120,00. Pede sejam revistos os honorários advocatícios, porquanto o valor fixado não remuneraria condignamente o advogado (fls. 264/278).

Contrarrazões a fls. 287/295.

Recurso tempestivo, regularmente processado e preparado (fls. 279/280).

### **É o relatório.**

Respeitado o entendimento do Juízo Singular, o recurso comporta ***provimento parcial***.

Pelo que deflui dos autos, os autores contrataram transporte aéreo junto à ré, adquirindo passagens de ida e volta para o trecho Guarulhos/Buenos Aires. O voo de ida partiria de Guarulhos, em 27/05/2023, e estava programado para as 11h40 com aterrissagem em Buenos Aires prevista para as 14h30 do mesmo dia.

Os autores afirmam ter chegado ao aeroporto de Guarulhos a tempo de despachar as bagagens e efetuar o embarque, mas atribuem fatos à ré – envio de mensagem via SMS informando atraso do voo; ausência de funcionários em guichê da companhia; problema em emissão de cartão de embarque) que acarretaram a perda do voo e a necessidade de adquirirem nova passagem aérea de ida.

Aduzem, ainda, que o retorno ao Brasil estava programado para o dia 03/06/2023, às 16h25, porém, ao tentarem embarcar no aeroporto de Buenos Aires, foram surpreendidos com a informação de que o cancelamento das passagens de ida pelo “no show” acarretou automático cancelamento das passagens de volta. Assim, viram-se obrigados a adquirir novos bilhetes.

Em contestação, a ré imputou a culpa aos autores pelos fatos que acarretaram a perda do voo de ida, especialmente o atraso para despachar as bagagens. Quanto ao cancelamento das passagens de volta em razão do não comparecimento, apoiou-se no artigo 19 da Resolução 400 da ANAC, que autorizaria, em caso de passagem única, o cancelamento de todo o trajeto. Defendeu a não configuração de dano moral.

Pois bem.

#### Dano moral

Em que pese a conclusão do MM. Juiz *a quo*, mesmo diante do “no show” do passageiro no trecho de ida – que, no caso, foi reconhecido como ocorrido por culpa da companhia aérea ré, não havendo insurgência recursal por parte dela – é abusivo o cancelamento do trecho de volta.

Esse é o entendimento do E. Superior Tribunal de Justiça em casos semelhantes ao presente, em a defesa se fundamento na previsão contratual para cancelar unilateralmente o trecho de volta quando há aquisição de passagens “ida e volta”, em razão do não comparecimento do passageiro para embarque no trecho de ida (“no show”), exigindo que outra seja adquirida ou o pagamento de uma taxa para que o embarque possa ocorrer.

Neste sentido, os seguintes julgados:

*“RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. TRANSPORTE AÉREO DE PASSAGEIROS. AQUISIÇÃO DE PASSAGENS DO TIPO IDA E VOLTA. CANCELAMENTO AUTOMÁTICO E UNILATERAL DO TRECHO DE VOLTA, TENDO EM VISTA A NÃO UTILIZAÇÃO DO BILHETE DE IDA (NO SHOW). CONDUTA ABUSIVA DA TRANSPORTADORA. VIOLAÇÃO DOS ARTS. 51, IV, XI, XV, E § 1º, I, II E III, E 39, I, DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. RESSARCIMENTO DAS DESPESAS EFETUADAS COM A AQUISIÇÃO DAS NOVAS PASSAGENS (DANOS MATERIAIS). FATOS QUE ULTRAPASSARAM O MERO ABORRECIMENTO COTIDIANO. DANOS MORAIS CONFIGURADOS. RECURSO ESPECIAL PROVIDO.*

*1. A controvérsia instaurada neste feito consiste em saber se configura conduta abusiva o cancelamento automático e unilateral, por parte da empresa aérea, do trecho de volta do passageiro que adquiriu as passagens do tipo ida e volta, em razão de não ter utilizado o trecho inicial.*

2. Inicialmente, não há qualquer dúvida que a relação jurídica travada entre as partes é nitidamente de consumo, tendo em vista que o adquirente da passagem amolda-se ao conceito de consumidor, como destinatário final, enquanto a empresa caracteriza-se como fornecedora do serviço de transporte aéreo de passageiros, nos termos dos arts. 2º e 3º do Código de Defesa do Consumidor - CDC.

Dessa forma, o caso em julgamento deve ser analisado sob a ótica da legislação consumerista, e não sob um viés eminentemente privado, como feito pelas instâncias ordinárias.

3. Dentre os diversos mecanismos de proteção ao consumidor estabelecidos pela lei, a fim de equalizar a relação faticamente desigual em comparação ao fornecedor, destacam-se os arts. 39 e 51 do CDC, que, com base nos princípios da função social do contrato e da boa-fé objetiva, estabelecem, em rol exemplificativo, as hipóteses, respectivamente, das chamadas práticas abusivas, vedadas pelo ordenamento jurídico, e das cláusulas abusivas, consideradas nulas de pleno direito em contratos de consumo, configurando nítida mitigação da força obrigatória dos contratos (*pacta sunt servanda*).

4. A previsão de cancelamento unilateral da passagem de volta, em razão do não comparecimento para embarque no trecho de ida (no show), configura prática rechaçada pelo Código de Defesa do Consumidor, nos termos dos referidos dispositivos legais, cabendo ao Poder Judiciário o restabelecimento do necessário equilíbrio contratual.

4.1. Com efeito, obrigar o consumidor a adquirir nova passagem aérea para efetuar a viagem no mesmo trecho e hora marcados, a despeito de já ter efetuado o pagamento, configura obrigação abusiva, pois coloca o consumidor em desvantagem exagerada, sendo, ainda, incompatível com a boa-fé objetiva, que deve reger as relações contratuais (CDC, art. 51, IV). Ademais, a referida prática também configura a chamada "venda casada", pois condiciona o fornecimento do serviço de transporte aéreo do "trecho de volta" à utilização do "trecho de ida" (CDC, art. 39, I).

4.2. Tratando-se de relação consumerista, a força obrigatória do contrato é mitigada, não podendo o fornecedor de produtos e serviços, a pretexto de maximização do lucro, adotar prática abusiva ou excessivamente onerosa à parte mais vulnerável na relação, o consumidor.

5. Tal o quadro delineado, é de rigor a procedência, em parte, dos pedidos formulados na ação indenizatória a fim de condenar a recorrida ao ressarcimento dos valores gastos com a aquisição da segunda passagem de volta (danos materiais), bem como ao pagamento de indenização por danos morais, fixados no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), para cada autor.

6. Recurso especial provido."

(REsp n. 1.699.780/SP, relator **Ministro Marco Aurélio Bellizze**, Terceira Turma, julgado em 11/9/2018, DJe de 17/9/2018.)

**"AGRAVO INTERNO NO RECURSO ESPECIAL - AÇÃO CONDENATÓRIA - DECISÃO MONOCRÁTICA QUE DEU PROVIMENTO AO RECLAMO DA PARTE ADVERSA. INSURGÊNCIA DA DEMANDADA.**

1. "Por ser uma conduta abusiva, configura ato ilícito causador de danos morais o cancelamento unilateral da passagem de volta, em razão do não comparecimento para embarque no trecho de ida (no-show), porquanto essa prática é rechaçada pelo Código de Defesa do Consumidor." (AgInt no AREsp 1447599/RJ, Rel. Ministro MARCO AURÉLIO BELLIZZE, TERCEIRA TURMA, DJe 27/06/2019). Precedentes de ambas as Turmas que integram a Segunda Seção desta Corte.

2. Agravo interno desprovido."

(AgInt no REsp n. 1.906.573/DF, relator **Ministro Marco Buzzi**, Quarta Turma, julgado em 31/5/2021, DJe de 4/6/2021.)

A prática perpetrada gera onerosidade excessiva ao consumidor, parte mais vulnerável na relação jurídica, aplicando-se ao caso, o Código de Defesa do Consumidor, sem incidência da Resolução 400 da ANAC - uma vez que o referido ato administrativo contraria a lei de regência - de maneira que a violar os artigos 51, IV e 39, I, do Código de Defesa do Consumidor.

É evidente a prática abusiva, excessivamente onerosa à parte mais vulnerável da relação jurídica, colocada em situação de desvantagem exagerada. Trata-se de conduta vedada pela legislação de consumo, incompatível com a boa-fé objetiva e que afronta o sistema protetivo instituído pelo Código de Defesa do Consumidor (violação aos artigos 39, inc. I, e 51, incisos IV, XI, e §1, incisos I a III do CDC).

Era exigível da parte requerida uma conduta compatível com os deveres que emanam da cláusula geral da **boa-fé objetiva** (art. 51, inciso IV, do Código de Defesa do Consumidor e 422 do Código Civil de 2002), vale dizer, de cumprimento dos deveres acessórios de conduta (do fornecedor): dever de informação; dever de colaboração e cooperação; dever de proteção e cuidado com a pessoa e o patrimônio da contraparte.

O cancelamento unilateral da passagem de volta, por conta do não comparecimento para embarque no trecho de ida – que, repita-se, fora reconhecido como sendo ocasionado pela ré -, rompeu a expectativa dos consumidores, forçando a parte autora a buscar alternativas para viagem, sendo obrigada a adquirir novas passagens.

Os fatos ultrapassam a esfera do mero aborrecimento, não havendo dúvida a respeito da ansiedade, irritação, aflição e angústia da parte autora, em razão do impedimento de embarque no voo e a necessidade de ter que dispendir recursos na hora para retornar ao país, sendo suficiente para atingir o psicológico do indivíduo, caracterizando assim, a indenização moral.

No mesmo diapasão, o entendimento desta C. Câmara em casos análogos:

*“Ação de indenização por danos materiais e morais - Transporte aéreo nacional de passageiros - Ação objetivando reparação pelos prejuízos e constrangimentos sofridos em decorrência do cancelamento do voo de retorno por "no show", especialmente falta de assistência informacional ao autor e despesa para aquisição de novo bilhete de volta - A previsão de cancelamento unilateral da passagem de volta, em razão do não comparecimento para embarque no trecho de ida, configura prática vedada pelo CDC - Precedentes do C. STJ e desta C. 15ª Câmara - Configurados danos material (R\$1.032,56) e moral - Indenização fixada nos pretendidos R\$6.000,00 - Demanda procedente - Sucumbência da companhia aérea ré - Recurso provido.”*

(TJSP; **Apelação Cível 1007569-16.2024.8.26.0286; Relator (a): Mendes Pereira; Órgão**

**Apelação Cível nº 1181946-73.2023.8.26.0100 (MRMB-MC)**

**Voto nº 01533**

**Página: 6/9**



Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de Itu - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 26/03/2025; Data de Registro: 26/03/2025)

*“Apelação. Transporte Aéreo Internacional. Sentença de improcedência. 1. Compra de passagem de ida e volta. A previsão de cancelamento unilateral da passagem de volta, em razão do não comparecimento para embarque no trecho de ida (no show), configura prática vedada pelo Código de Defesa do Consumidor. Danos material (valor despendido para compra de passagem de retorno) e moral indenizáveis. 2. Dano moral configurado: impedimento de embarque para o voo de retorno. Prova in re ipsa. Indenização ora fixada em R\$ 6.000,00 para cada autor. Valor razoável e adequado para compensar os autores e dissuadir a conduta (ou atividade) danosa da ré. Correção monetária a partir deste arbitramento; e juros de mora a contar da citação, por se tratar de responsabilidade contratual. Alteração da sucumbência para imposição dos ônus exclusivamente à ré. Recurso provido.”*

(TJSP; **Apelação Cível 1006381-95.2023.8.26.0003**; Relator (a): Elói Estevão Troly; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional III - Jabaquara - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 23/01/2025; Data de Registro: 23/01/2025)

*“APELAÇÃO CÍVEL. Responsabilidade civil. Voo nacional. Autor que não conseguiu embarcar, sob alegação de "no show" por parte da ré. Sentença de improcedência. Inconformismo. Cabimento. Caso concreto. Prova coligida que favorece à versão autoral, no sentido de que se apresentou para o check in em tempo hábil. Falha na prestação dos serviços no impedimento injusto de embarque. DANOS MORAIS in re ipsa. Fixação em R\$ 6.000,00 (e não R\$ 10.000,00 como pretendido). Quantia suficiente para compensar o sofrimento experimentado, sem gerar enriquecimento sem causa, e alertar o fornecedor sobre a necessidade de buscar alternativas para evitar a repetição de eventos danosos como o tratado nos autos. DANOS MATERIAIS. Ocorrência. Requerente que necessitou comprar nova passagem aérea. Restituição integral devida no caso concreto. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO para julgar a ação parcialmente procedente e condenar a ré a pagar indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00 e indenização por danos materiais no valor de R\$ 2.951,55, com os consectários legais, conforme fundamentos.”*

(TJSP; **Apelação Cível 1033381-36.2023.8.26.0564**; Relator (a): Rodolfo Pellizari; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de São Bernardo do Campo - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 13/03/2025; Data de Registro: 13/03/2025)

Nesse contexto, levando em conta os parâmetros dos precedentes, as peculiaridades do caso, e ponderando a razoabilidade e a proporcionalidade, bem como os critérios que vêm sendo adotados por esta C. Câmara, o recurso deve ser acolhido, em parte, para condenar a ré ao pagamento de indenização por dano moral, no valor R\$ 6.000,00 (seis mil reais) para cada um dos autores (não em R\$ 21.120,00, como pretendem).

#### Dano material

Sem razão, no entanto, os apelantes quanto à pretensão para que o ressarcimento pelos danos materiais englobe todos os valores dispendidos com passagens aéreas.

Em relação à matéria, fora acertadamente consignado pelo I. Juízo sentenciante:

*“Quanto ao valor das passagens, contudo, de rigor a indenização tão somente pela diferença entre o valor das passagens adquiridas na hora e o valor pago pelas passagens junto à ré, seja quanto à ida ou quanto à volta. Eventual ressarcimento dos valores das duas passagens acarretaria enriquecimento sem causa dos requerentes e não representa o dano sofrido, considerando que as novas passagens foram de fato utilizadas. Considerando que as passagens de ida e volta junto à ré custaram a quantia de R\$3.609,36 para os dois autores e que as novas passagens totalizaram R\$8.283,60 para ambos, o dano material sofrido pela necessidade de recompra dos bilhetes corresponde a R\$4.674,24.”.*

A pretensão dos autores, com a fixação da indenização material no patamar de R\$ 8.283,60, configuraria enriquecimento sem causa, uma vez que usufruíram do transporte aéreo para ambos os trechos. Portanto, está correto o entendimento de que a restituição deve abranger apenas a diferença entre o valor dos bilhetes adquiridos diretamente no aeroporto, tanto na ida quanto na volta, e os valores originalmente pagos.

Deste modo, irretocável o *decisum* quanto à condenação da ré ao reembolso da diferença, no valor total de R\$ 4.674,24. Recurso desprovido nesse aspecto.

Portanto, a sentença comporta reforma para julgar procedente em parte o pedido relativo à indenização por dano moral, condenando-se a ré ao pagamento da quantia de R\$ 6.000,00 (seis mil reais), para cada um dos autores, atualizada a partir da data da publicação deste Acórdão (Súmula 362 do STJ), pelo IPCA (art. 389, parágrafo único, do Código Civil, com a redação dada pela Lei nº 14.905/2024), acrescida de juros de mora, a partir da citação (ilícito derivado de responsabilidade contratual, art. 405 do Código Civil), à taxa de 1% ao mês até o início da vigência da Lei nº 14.905/2024, quando, a partir de então, *“a taxa legal corresponderá à taxa referencial do Sistema Especial de Liquidação e de Custódia (Selic), deduzido o índice de atualização monetária de trata o parágrafo único do art. 389.”* (art. 406, § 1º, do Código Civil).



Em razão do provimento parcial do recurso, deve ser revista a disciplina de sucumbência. Por ter a parte autora decaído em menor parte dos pedidos, devendo ambas as partes arcar com o pagamento das custas e despesas processuais na proporção de 20% pela parte autora e 80% pela ré, bem como honorários advocatícios de 15% sobre o valor atualizado da condenação (danos material e moral), observada a mesma proporção (*Apelação Cível 1030831-96.2023.8.26.0005; Relator (a): Elói Estevão Troly; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional V - São Miguel Paulista - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 16/04/2024*).

Ressalta-se que a fixação de valor por indenização em dano moral eventualmente inferior ao pretendido não repercute na definição da sucumbência (**Súmula 326 do STJ**).

Ante o exposto, pelo meu voto, ***dou provimento, em parte***, ao recurso, nos termos acima expostos.

**Carlos Ortiz Gomes**

**Relator**