



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000372348

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1021970-30.2023.8.26.0003, da Comarca de São Paulo, em que é apelante LEA OLIVEIRA MENDES, é apelado GOL LINHAS AÉREAS S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 11ª 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 MARCO FÁBIO MORSELLO (Presidente) E RENATO RANGEL DESINANO.

São Paulo, 15 de abril de 2025.

WALTER FONSECA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO Nº 43.499

APELAÇÃO Nº: 1021970-30.2023.8.26.0003

COMARCA: SÃO PAULO – 2ª V.C.F.R. JABAQUARA

APELANTE: LEA OLIVEIRA MENDES

APELADA: GOL LINHAS AÉREAS S.A.

MM. JUIZ: Laurence Mattos

AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR PERDAS E DANOS – SERVIÇO DE TRANSPORTE AÉREO DOMÉSTICO – CANCELAMENTO DA PASSAGEM DE RETORNO POR NÃO UTILIZAÇÃO DO TRECHO INICIAL CONTRATADO (“NO SHOW”) – IMPROCEDÊNCIA – PRETENSÃO DE REFORMA – CABIMENTO EM PARTE – Nas hipóteses de não comparecimento do consumidor no embarque do trecho de ida do bilhete adquirido (“no show”), o cancelamento da passagem de retorno constitui prática abusiva, gerando vantagem exagerada para a prestadora dos serviços em detrimento do consumidor, o que configura defeito no serviço prestado e enseja a responsabilidade civil pelos danos experimentados – Precedentes do STJ – Condenação da ré ao ressarcimento do preço de nova passagem adquirida e uma diária de hotel não reembolsável não utilizada pela autora, que se viu adquirir outro serviço para dois dias antes do retorno originário, por ausência de disponibilidade em outra companhia – Inocorrência de dano moral, uma vez que o descumprimento contratual, isoladamente, não resulta em dano in re ipsa, e a consumidora não indicou as repercussões negativas advindas da antecipação de seu retorno – Ação parcialmente procedente - Recurso provido em parte.

Vistos...

Ação de indenização por danos materiais e morais em serviço de transporte aéreo doméstico, julgada improcedente, ao fundamento de que houve o cancelamento da passagem para o trecho de retorno devido ao não comparecimento da autora para o trecho de ida (no show), o que é autorizado pelas regras da ANAC (fls. 208/213).

Inconformada, a autora interpõe recurso de apelação, na qual sustenta que ficou impossibilitada de utilizar o bilhete de ida por motivos de saúde, ocasião em que utilizou outro serviço para sua locomoção ao destino, e o cancelamento da passagem de retorno na hipótese de “no show” na ida trata-se de cláusula abusiva, que fere os princípios consumeristas. Sustenta que a situação que vivenciou, decorrente de defeito nos serviços prestados pela ré, causou-lhe prejuízos e transtornos que desbordam a esfera do mero aborrecimento e, assim tendo sido, inexpugnável o reconhecimento dos danos morais e materiais experimentados. Persegue, nos aludidos termos, a reforma da r. sentença (fls. 216/219).

Recurso tempestivo, preparado e respondido (fls. 235/245).

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

A responsabilidade civil das companhias aéreas, em hipóteses nas quais analisada a qualidade da prestação de seus serviços exclusivamente em território nacional, é regida pelas disposições contidas no Código de Defesa do Consumidor.

É fato incontroverso dos autos que a apelante adquiriu passagens aéreas de ida e volta para o itinerário entre São Paulo/SP e Navegantes/SC.

É igualmente inconteste que a companhia aérea cancelou a passagem de retorno em decorrência da não

utilização do serviço pela apelante da passagem no trecho de ida (no show).

E muito embora a companhia ré defenda a regularidade da sua conduta, prevista na resolução da agência reguladora do setor, observa-se que o Colendo Superior Tribunal de Justiça, tem adotado reiteradamente o entendimento de abusividade dessa prática comercial:

"AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. RESPONSABILIDADE CIVIL. DANOS MORAIS EM RAZÃO DO CANCELAMENTO DE VOO DE VOLTA, POR NÃO UTILIZAÇÃO DA PASSAGEM DO TRECHO DE IDA. NOSHOW. VULNERAÇÃO A DIREITOS DO CONSUMIDOR. CONDUTA ABUSIVA. DANO MORAL VERIFICADO. AGRAVO INTERNO DESPROVIDO. 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. Precedente. 2. Agravo interno desprovido". (AgInt no AREsp 1447599/RJ, Rel. Ministro MARCO AURÉLIO BELLIZZE, TERCEIRA TURMA, julgado em 24/06/2019, DJe 27/06/2019)

"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

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

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

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

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 1699780/SP, Rel. Ministro MARCO AURÉLIO BELLIZZE, TERCEIRA TURMA, julgado em 11/09/2018, DJe 17/09/2018)

"RECURSO ESPECIAL. VIOLAÇÃO AO ART. 535 DO CPC/1973. CONTRATO DE TRANSPORTE AÉREO DE PESSOAS. TRECHOS DE IDA E VOLTA ADQUIRIDOS CONJUNTAMENTE. NÃO COMPARECIMENTO DO PASSAGEIRO PARA O TRECHO DE IDA (NO SHOW). CANCELAMENTO DA VIAGEM DE VOLTA. CONDUTA ABUSIVA DA TRANSPORTADORA. FALTA DE RAZOABILIDADE. OFENSA AO DIREITO DE INFORMAÇÃO. VENDA CASADA CONFIGURADA. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS DEVIDA. 1. Não há falar em ofensa ao art. 535 do CPC/1973, se a matéria em exame foi devidamente enfrentada pelo Tribunal de origem, que emitiu pronunciamento de forma fundamentada, ainda que em sentido contrário à pretensão da parte recorrente. 2. É abusiva a prática comercial consistente no cancelamento unilateral e automático de um dos trechos da passagem aérea, sob a justificativa de não ter o passageiro se apresentado para embarque no voo antecedente, por afrontar direitos básicos do consumidor, tais como a vedação ao enriquecimento ilícito, a falta de razoabilidade nas sanções impostas e, ainda, a deficiência na informação sobre os produtos

e serviços prestados. 3. Configura-se o enriquecimento ilícito, no caso, no momento em que o consumidor, ainda que em contratação única e utilizando-se de tarifa promocional, adquire o serviço de transporte materializado em dois bilhetes de embarque autônomos e vê-se impedido de fruir um dos serviços que contratou, o voo de volta. 4. O cancelamento da passagem de volta pela empresa aérea significa a frustração da utilização de um serviço pelo qual o consumidor pagou, caracterizando, claramente, o cumprimento adequado do contrato por uma das partes e o inadimplemento desmotivado pela outra, não bastasse o surgimento de novo dispêndio financeiro ao consumidor, dada a necessidade de retornar a seu local de origem. 5. A ausência de qualquer destaque ou visibilidade, em contrato de adesão, sobre as cláusulas restritivas dos direitos do consumidor, configura afronta ao princípio da transparência (CDC, art. 4º, caput) e, na medida em que a ampla informação acerca das regras restritivas e sancionatórias impostas ao consumidor é desconsiderada, a cláusula que prevê o cancelamento antecipado do trecho ainda não utilizado se reveste de caráter abusivo e nulidade, com fundamento no art. 51, inciso XV, do CDC. 6. Constando-se o condicionamento, para a utilização do serviço, o pressuposto criado para atender apenas o interesse da fornecedora, no caso, o embarque no trecho de ida, caracteriza-se a indesejável prática de venda casada. A abusividade reside no condicionamento de

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

manter a reserva do voo de volta ao embarque do passageiro no voo de ida. 7. Ainda que o valor estabelecido no preço da passagem tenha sido efetivamente promocional, a empresa aérea não pode, sob tal fundamento, impor a obrigação de utilização integral do trecho de ida para validar o de volta, pelo simples motivo de que o consumidor paga para ir e para voltar, e, porque pagou por isso, tem o direito de se valer do todo ou de apenas parte do contrato, sem que isso, por si só, possa autorizar o seu cancelamento unilateral pela empresa aérea. 8. Ademais, a falta de razoabilidade da prática questionada se verifica na sucessão de penalidades para uma mesma falta cometida pelo consumidor. É que o não comparecimento para embarque no primeiro voo acarreta outras penalidades, que não apenas o abusivo cancelamento do voo subsequente. 9. O equacionamento dos custos e riscos da fornecedora do serviço de transporte aéreo não legitima a falta de razoabilidade das prestações, tendo em vista a desigualdade evidente que existe entre as partes desse contrato, anotando-se a existência de diferença considerável entre o saneamento da empresa e o lucro excessivo, mais uma vez, às custas do consumidor vulnerável. 10. Constatado o ilícito, é devida a indenização por dano moral, arbitrado a partir das manifestações sobre a questão pela instância de origem. 11. Recurso especial a que se nega provimento".

(REsp 1595731/RO, Rel. Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO, QUARTA TURMA, julgado em 14/11/2017,

DJe 01/02/2018)

Como visto, cuida-se de prática desproporcional e que constitui vantagem exagerada para a fornecedora do serviço em detrimento da consumidora, a qual, embora tenha adquirido passagem na forma mencionada, não tem o serviço contratado prestado pela não utilização de parte dele, voluntária ou não, no trecho inicial.

Ademais, a conduta adotada pelas companhias aéreas em situações análogas lhes enriquece ilicitamente, pois a despeito de cancelarem o trecho de volta quando ocorrido o "no show", não deixam de realocar outros passageiros em espera no lugar do consumidor ausente no primeiro voo, além de vender a vaga do trecho de volta cancelado para terceiros.

Como indicado nos precedentes acima citados, não há justificativa razoável para a adoção dessa prática comercial, que configura defeito na prestação do serviço e enseja a responsabilização da companhia aérea pelos danos causados.

Tem-se, então, a responsabilidade objetiva da empresa aérea, conforme previsão contida no artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor.

Dito isso, verifica-se que, em razão do cancelamento da passagem de retorno, a apelante se viu obrigada a adquirir um novo serviço para dois dias antes do contratado, que seria inútil caso a apelada não agisse de forma abusiva, e cujo gasto está comprovado no documento de fls. 48/50, em R\$ 1.199,90, bem como

desperdiçou a quantia paga por uma diária de hotel não utilizada e não reembolsável, no importe de R\$ 299,88 (fls. 51), que deverão ser ressarcidas à recorrente pela companhia aérea recorrida.

Sobre aludido valor incidirá apenas os juros de mora a partir desde a citação até a data deste julgamento, calculado pelo valor da Taxa Selic deduzido do índice de correção monetária do IPCA, na forma dos arts. 389, parágrafo único e 406, §1º, ambos do Código Civil, com a redação dada pela Lei nº 14.095/2024, e a partir daí incidirão a correção monetária e os juros de mora pela taxa Selic até o efetivo pagamento.

Finalmente, melhor sorte não assiste à apelante quando à pretensão à condenação de indenização por dano moral.

Não se olvida do ilícito civil praticado pela apelada quando do cancelamento da passagem aérea de retorno, contudo, para que haja a reparação por danos de natureza extrapatrimonial, deve se verificar o nexo de causalidade entre o fato e o resultado, o que inexistente *in casu*. Vejamos.

A apelante aduz que, em face do ocorrido, se viu obrigada a adquirir nova passagem aérea antes do término da viagem, de modo a deixar de desfrutar dois dias do passeio.

O simples descumprimento contratual não é ensejador do dano moral, devendo ser demonstrada as repercussões negativas do fato ao consumidor.

Incabível falar em dano *in re ipsa*, de modo que a apelante deveria ter indicado pontualmente quais foram os desdobramentos da antecipação de seu retorno, demonstrando o que deixou de fazer nesse período, mas sua petição inicial contém generalidade na causa remota nesse ponto, assim como em suas razões recursais, motivo pelo qual não se poderia concluir que tenha havido, de fato, dano moral, senão mero aborrecimento que desautoriza a pretensão.

Considerando o resultado desse julgamento, infere-se a ocorrência da sucumbência recíproca, de modo que cada parte arcará com metade das custas e despesas processuais, e com os honorários advocatícios da parte adversa fixados por equidade em R\$ 1.000,00 para cada uma, ante o irrisório proveito econômico da causa.

Pelo exposto, **dá-se parcial provimento ao recurso, para julgar a ação procedente em parte, com a condenação da ré ao pagamento de indenização por dano material de R\$ 1.499,78 (um mil, quatrocentos e noventa e nove reais, e setenta e oito centavos), acrescida dos consectários e da verba de sucumbência nos termos supra.**

WALTER FONSECA
RELATOR