



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2020.0000113308**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1043520-23.2019.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que são apelantes [REDACTED] e [REDACTED], é apelado [REDACTED].

**ACORDAM**, em 21ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Deram provimento ao recurso. V. U.", de conformidade com o voto do Relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores ITAMAR GAINO (Presidente sem voto), DÉCIO RODRIGUES E RÉGIS RODRIGUES BONVICINO.

São Paulo, 17 de fevereiro de 2020.

**MAIA DA ROCHA RELATOR**  
Assinatura Eletrônica

2

**VOTO Nº: 36221**

**APEL.Nº: 1043520-23.2019.8.26.0100**

**COMARCA: SÃO PAULO**

**APTE. : [REDACTED] E OUTRO**

**APDO.. : [REDACTED]**

\*RESPONSABILIDADE CIVIL Transporte aéreo - Voo nacional Cancelamento automático e unilateral do bilhete de retorno em virtude do não comparecimento do passageiro para embarque no trajeto de ida ("no show") Aplicação do Código de Defesa do Consumidor Falha no dever de informação Dano moral configurado - Sentença reformada Recurso provido\*



## PODER JUDICIÁRIO

### TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença, cujo relatório se adota, que julgou improcedentes os pedidos formulados. O sucumbente foi condenado a arcar com as custas e despesas processuais (art. 82, §2º, CPC), além de honorários advocatícios, fixados em 10% (dez por cento) sobre o valor da causa, nos termos do artigo 85, §2º e §6º, do Código de Processo Civil, dada a pouca complexidade da demanda e do tempo decorrido, sem realização de audiência inclusive.

Aduz o apelante, em apertada síntese, cancelamento indevido de voo de retorno por *no show* / prática abusiva da transportadora / ocorrência de dano moral/tese firmada pelo STJ. Diante do cancelamento abusivo e unilateral das passagens de volta por parte do apelado, os apelantes tiveram gastos extraordinários que resultou na necessidade da compra de novas passagens, no valor de R\$552,56 (quinhentos e cinquenta e dois reais e cinquenta e seis centavos), conforme comprovantes juntados. De tal modo, o apelado deverá responder pela reparação dos danos que causou, a teor dos artigos 186 e 927, §único CC. Pede o provimento do recurso.

### 3

#### **É o relatório.**

No caso dos autos restou incontroverso que as partes celebraram contrato de transporte aéreo e que o autor deixou de embarcar no voo da ida, o que causou o cancelamento de sua passagem do voo de volta.

Ao contrário do que consignou o nobre magistrado na r. sentença, diante dos fatos apresentados, é de se reconhecer que houve falha na prestação de serviços de transporte, nos termos do art. 14, §1º do CDC, em virtude de violação ao dever de informação e transparência (art. 6º, III, do CDC).

No caso concreto a alegação da recorrida de que há explicação sobre o “no show” no seu sítio eletrônico não afasta a falha na prestação do serviço (fls.65). Isso porque não se demonstrou que o dever de informação foi cumprido a contento.

Além disso, condicionar a utilização da passagem de



## PODER JUDICIÁRIO

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

volta à utilização da passagem de ida configura prática abusiva nos termos do art. 39, I, CDC. Tal prática gera um grande desequilíbrio no contrato acentuando a posição de vulnerabilidade do consumidor.

Acerca do tema já se manifestou o colendo STJ:

*“PROCESSUAL CIVIL. CIVIL. AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. RECURSO MANEJADO SOB A ÉGIDE DO NCP. AÇÃO DE RESTITUIÇÃO CUMULADA COM INDENIZAÇÃO. ATRASO DE PASSAGEIRO. PERDA DO VOO DE IDA. CANCELAMENTO AUTOMÁTICO DA PASSAGEM DE VOLTA. PRÁTICA COMERCIAL ABUSIVA. RESPONSABILIDADE DA COMPANHIA AÉREA PELOS DANOS MATERIAIS E MORAIS. PRECEDENTES. VALOR INDENIZATÓRIO FIXADO EM OBSERVÂNCIA AOS PRINCÍPIOS DA RAZOABILIDADE E DA PROPORCIONALIDADE. DECISÃO MANTIDA. MULTA DO ART. 1.021, § 4º, DO NCP. AGRAVO INTERNO NÃO PROVIDO, COM IMPOSIÇÃO DE MULTA. 1. Aplica-se o NCP a este julgamento ante os termos do Enunciado Administrativo nº 3, aprovado pelo Plenário do STJ na sessão de 9/3/2016: Aos recursos interpostos com fundamento no CPC/2015 (relativos a decisões publicadas a partir de 18 de março de 2016)*

### 4

*serão exigidos os requisitos de admissibilidade recursal na forma do novo CPC. 2. "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" (Resp n. 1.669.780/SP, Rel. Ministro MARCO AURÉLIO BELLIZZE, Terceira Turma, DJe 17/9/2018). 3. A fixação do dano moral deve atender aos princípios da proporcionalidade e da razoabilidade, de modo a evitar o indesejado enriquecimento do autor da indenizatória sem, contudo, ignorar o caráter preventivo e repressivo inerente ao instituto. Caso em que a quantia de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) se mostra apta e suficiente a cumprir o duplice caráter repressivo/reparatório da medida. 4. Em razão da improcedência do presente recurso, e da anterior advertência em relação a incidência do NCP, incide ao caso a multa prevista no art. 1.021, § 4º, do NCP, no percentual de 3% sobre o valor atualizado*



## PODER JUDICIÁRIO

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*da causa, ficando a interposição de qualquer outro recurso condicionada ao depósito da respectiva quantia, nos termos do § 5º daquele artigo de lei. 5. Agravo interno não provido, com imposição de multa". (AgInt no AREsp 1336618/RJ, Rel. Ministro MOURA RIBEIRO, TERCEIRA TURMA, julgado em 29/04/2019, DJe 02/05/2019).*

No mesmo sentido esta Câmara já se posicionou:

*"INDENIZAÇÃO. Responsabilidade civil. Passagens aéreas de ida e volta. Preço promocional. Perda do trecho de ida fez cancelar automaticamente o trecho de volta. Resolução nº. 400/16 da ANAC. Art. 19, parágrafo único. Impossibilidade de cancelamento. Culpa da recorrente. Devida a indenização pelos danos moral e material demonstrados. Dano moral caracterizado. Sentença mantida. Recurso improvido." (TJSP; Apelação Cível 1000620-13.2019.8.26.0007; Relator (a): Décio Rodrigues; Órgão Julgador: 21ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional VII - Itaquera - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 17/10/2019;*

5

Data de Registro: 17/10/2019)

Por conseguinte, de rigor a reforma da r. sentença para julgar procedente o pedido inicial para o fim de condenar a requerida no pagamento de indenização por dano moral no valor R\$ 15.000,00, para cada autor apelante, devidamente corrigidos a partir da publicação do v. acórdão. Arcará a requerida apelada com as custas, despesas processuais e honorários advocatícios arbitrados em 10% (dez por cento) do valor da condenação.

Isto posto, dá-se provimento ao recurso.

MAIA DA ROCHA

Relator