


# Superior Tribunal de Justiça

## RECURSO ESPECIAL Nº 1.635.919 - DF (2016/0287730-0)

**RELATOR : MINISTRO MARCO BUZZI**  
**RECORRENTE :** MINISTÉRIO PÚBLICO DO DISTRITO FEDERAL E  
**RECORRIDO :**  
**ADVOGADA TERRITÓRIOS**  
**:**   
**:** PATRICIA VASQUES DE LYRA PESSOA ROZA E OUTRO(S)  
**- DF020213**

### DECISÃO

Trata-se de recurso especial, interposto por MINISTÉRIO PÚBLICO DO DISTRITO FEDERAL E TERRITÓRIOS, com amparo na alínea "a" do permissivo constitucional, no intuito de reformar o acórdão proferido pelo Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios, assim ementado (fls. 286/327, e-STJ):

CIVIL E PROCESSUAL CIVIL. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. PRELIMINAR DE INÉPCIA DA INICIAL. REJEIÇÃO. MÉRITO. BILHETES DE PASSAGENS AÉREAS. AQUISIÇÃO CONCOMITANTE DOS TRECHOS DE IDA E VOLTA. NÃO COMPARECIMENTO PARA EMBARQUE NO TRECHO DE IDA. CANCELAMENTO DO TRECHO DE VOLTA. EXISTÊNCIA DE PREVISÃO CONTRATUAL. REGULAR OBSERVÂNCIA DO DEVER DE INFORMAÇÃO. ABUSIVIDADE NÃO CONFIGURADA. ACOLHIMENTO DA PRETENSÃO RECURSAL DEDUZIDO PELA PARTE RÉ. RECURSO DE APELAÇÃO INTERPOSTO PELA PARTE AUTORA JULGADO PREJUDICADO. 1. Evidenciado que a parte autora formula pedido compatível com a causa de pedir deduzida e aponta corretamente os fundamentos nos quais ampara sua pretensão, não há como ser acolhida a preliminar de inépcia da inicial. 2. Mero erro material que não compromete a compreensão dos fundamentos adotados pela d. Magistrada sentenciante não caracteriza contradição passível de acarretar a nulidade da sentença. 3. Nos termos do artigo 223 do Código de Aeronáutica, Considera-se que existe um só contrato de transporte, quando ajustado num único ato jurídico, por meio de um ou mais bilhetes de passagem, ainda que executado, sucessivamente, por mais de um transportador da data da sua emissão" 4. A Lei nº 8.078/1990, em seu artigo 6º, inciso II, estabelece que constitui direito básico do consumidor, a "informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade,

GMMB-21

REsp 1635919

C542425551704<141551:0@  
C584542:014=032461047@

2016/0287730-0

Documento

Página 1 de 9

# Superior Tribunal de Justiça

- características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem".
5. Evidenciado que o contrato de transporte aéreo prevê que, nos casos de compra conjunta de passagens aéreas, englobando os trechos de ida e volta, o não comparecimento do passageiro para embarque no primeiro trecho acarreta o cancelamento automático do trecho seguinte, tem-se por atendido o dever de informação assegurado pelo Código de Defesa do Consumidor.
  6. O cancelamento automático do trecho no retorno de passagem aérea, em virtude de "no show" no trecho de ida, quando devidamente previsto no contrato de prestação de serviços de transporte, não configura prática abusiva.
  7. Apelação Cível interposta pela empresa ré conhecida. Preliminar rejeitada. No mérito, recurso provido. Apelação Cível interposta pelo autor julgada prejudicada.

Nas razões do recurso especial (fls. 335/349, e-STJ), o recorrente aponta ofensa aos arts. 6º, II, III, 39, I, 51, XI, 103, § 3º, da Lei 8.078/90; 223 da Lei 7.565/86; e 16 da Lei 7.347/85.

Sustenta, em suma, a abusividade da cláusula contratual que autoriza o cancelamento de passagem aérea de volta em caso de não comparecimento para a viagem de ida (no show).

Nos termos da regra prevista no art. 16 da Lei 7.347/85, postula a reforma do aresto recorrido, com a extensão dos efeitos para todo o território nacional.

Contrarrazões (fls. 353/386, e-STJ).

Em juízo prévio de admissibilidade, admitiu-se o processamento do recurso especial (fls. 388/390, e-STJ).

Instado, o Ministério Público Federal opinou pelo provimento do apelo especial. O respectivo parecer restou sintetizado nos seguintes termos (fls. 398/404, e-STJ):

RECURSO ESPECIAL. DIREITO DO CONSUMIDOR. TRANSPORTE AÉREO. NÃO COMPARECIMENTO AO EMBARQUE NO TRECHO DE IDA. NO SHOW. CANCELAMENTO AUTOMÁTICO DA PASSAGEM DE VOLTA. PENALIDADE NITIDAMENTE DESPROPORCIONAL. CLÁUSULA ABUSIVA. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. EFEITOS DA SENTENÇA NÃO RESTRITOS A LIMITES GEOGRÁFICOS. PELO PROVIMENTO DO APELO ESPECIAL.

1. Não havendo dúvidas de que a relação de que trata o presente recurso rege-se pelo Código de Defesa do Consumidor, pode-se aplicar o entendimento de que, nos termos do art. 51, I, da Lei n.º 8.078/90, revela-se abusiva a prática que "contraria as regras mercadológicas de boa e leal conduta com os consumidores, sendo, de rigor, sua prevenção, reparação e repressão". (REsp 1539165/MG - Órgão Julgador: Segunda Turma - Publicação: DJe de 16/11/2016).

GMMB-21

REsp 1635919

C542425551704<141551:0@  
C584542:014=032461047@

2016/0287730-0

Documento

Página 2 de 9

# Superior Tribunal de Justiça

2. Nesse contexto, emerge nítida a abusividade de cláusula que impõe o automático cancelamento da passagem de retorno nos casos de não embarque do consumidor/passageiro no trecho de ida. Tal penalidade revela-se desproporcional, já que impõe perda das prestações pagas e, ao impedir que os trechos, embora adquiridos conjuntamente, sejam considerados de forma independente, acaba por descortinar espécie sui generis de venda casada.
3. De se reconhecer, por fim, que os efeitos e a eficácia da sentença proferida em ação civil pública não estão circunscritos a limitações geográficas, mas aos limites objetivos e subjetivos do que foi decidido na lide. Nesse exato sentido, já entendeu essa Corte Superior que “A exegese da ação coletiva deve favorecer a ampliação da sua abrangência, tanto para melhor atender ao seu propósito, como para evitar que sejam ajuizadas múltiplas ações com o mesmo objeto; Não há nenhuma contraindicação a esse entendimento, salvo o apego a formalismos exacerbados ou não condizentes com a filosofia que fundamenta as ações coletivas; Convém assinalar que a visão contrária não produz qualquer proveito geral ou especial, mas, pelo contrário, gera situações indesejáveis.” (AgRg no REsp 1404086/SC - Relator: Ministro Napoleão Nunes Maia Filho - Órgão Julgador: Primeira Turma - Publicação: DJe de 18/08/2014.)
4. Parecer pelo provimento do recurso especial.

É o relatório. Decido.

A irresignação merece prosperar.

1. De início, consigne-se que a decisão recorrida foi publicada após a entrada em vigor da Lei 13.105 de 2015, estando o recurso sujeito aos requisitos de admissibilidade do Código de Processo Civil de 2015, conforme Enunciado Administrativo nº 3, aprovado pelo Plenário do STJ na sessão de 9/3/2016.

2. Segundo entendimento jurisprudencial firmado por este Superior Tribunal de Justiça, o cancelamento unilateral do trecho da passagem aérea de retorno, em decorrência do não comparecimento para o voo de ida, configura conduta abusiva da empresa transportadora, afronta os direitos básicos do consumidor e enseja enriquecimento ilícito.

Neste sentido:

**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. NO-SHOW. 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),**

GMMB-21

REsp 1635919

C542425551704<141551:0@  
C584542:014=032461047@

2016/0287730-0

Documento

Página 3 de 9

# Superior Tribunal de Justiça

**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 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**

GMMB-21

REsp 1635919

C542425551704<141551:0@

C584542:014=032461047@

2016/0287730-0

Documento

Página 4 de 9

# Superior Tribunal de Justiça

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 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**

GMMB-21

REsp 1635919

C542425551704<141551:0@

C584542:014=032461047@

2016/0287730-0

Documento

Página 5 de 9

## Superior Tribunal de Justiça

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 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 pelas instâncias de origem.
11. Recurso especial a que se nega provimento.

GMMB-21

REsp 1635919

C542425551704<141551:0@  
C584542:014=032461047@

2016/0287730-0

Documento

Página 6 de 9

# Superior Tribunal de Justiça

(REsp 1595731/RO, Rel. Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO, QUARTA

TURMA, julgado em 14/11/2017, DJe 01/02/2018)

No caso em análise, reformando a decisão proferida pelo magistrado de primeiro grau, concluiu a Corte de origem que, em razão de cláusula contratual expressa, o cancelamento do bilhete aéreo correspondente ao trecho de volta em razão do não comparecimento do consumidor para a viagem de ida (no show) não constitui prática abusiva da empresa transportadora, mas exercício regular de direito assegurado em contrato.

É o que se extrai do seguinte trecho do acórdão recorrido (fls. 308/310, e-STJ):

Essa prática, denominada pelas companhias de transporte aéreo como "no show", ou, em tradução literal para o vernáculo, "não comparecimento", é o termo utilizado para a ausência de embarque de passageiros que previamente adquiriram a passagem de transporte aéreo compreendendo os trechos de ida e volta. Segundo a regulação e praxe vigorantes, se o consumidor adquirira previamente o bilhete aéreo para o transcurso de ida e volta, a não-utilização do trajeto de ida determina o cancelamento automático do bilhete compreensivo do percurso de retorno. Essa prática não pode ser considerada abusiva, tendo em vista que, no momento da aquisição das passagens, o consumidor é alertado de que o "no-show" no primeiro trecho importa em cancelamento do trajeto de volta. É o que se extrai do sítio eletrônico mantido pela ré, especificamente no tópico contrato

de transporte aéreo, no qual há cláusula especificando as conseqüências do "no-show", in verbis:

"1.3.4. O passageiro que não se apresentar no check-in dentro do horário para o embarque, bem como não portar os documentos de viagem necessários, terá sua Reserva cancelada e a consequente impossibilidade de embarque.

Caso o passageiro não compareça para o embarque ou não possa embarcar por ausência de documentos (no show), tenha adquirido os bilhetes em uma única compra, ou seja ida e volta, o transportador entenderá que o passageiro não iniciou sua viagem, cancelando a sua reserva da ida e da volta. Os Bilhetes não poderão ser utilizados de forma desordenada."

Deve ser salientado que, no caso de venda de passagens aéreas, as condições do serviço contratado estão discriminadas na página eletrônica da companhia aérea da mesma forma ou, até mesmo, com informações mais completas do que se a compra for efetivada de forma presencial. Ademais, se trata de serviço padronizado e impassível de irradiar qualquer dúvida no momento da sua aquisição, tornando inviável se cogitar da subsistência de

GMMB-21

REsp 1635919

C542425551704<141551:0@

C584542:014=032461047@

2016/0287730-0

Documento

Página 7 de 9

# Superior Tribunal de Justiça

informação inadequada acerca das condições da contratação e da forma de prestação do serviço.

Ora, ou o consumidor necessita e está disposto a viajar por via aérea, ou não, sendo-lhe facultada a aquisição do bilhete de passagem oferecidas pelas companhias que atuam no mercado, observado, quando o caso, simplesmente as opções de conforto oferecidas - classe econômica, executiva, primeira classe etc.

Inexiste lastro, em se tratando de passagem aérea, para se cogitar da possibilidade de aquisição do serviço sem reflexão ou informações

adequadas por parte do consumidor, ensejando que lhe seja assegurado o direito de não utilizar da passagem correspondente ao trecho de ida e valha-se do bilhete no percurso da volta. A reflexão sobre a aquisição das passagens, ou seja, sobre sua necessidade ou não de viajar, na espécie, deve ser realizado antes da contratação, por óbvio.

Destarte, tem-se que, na espécie, não se verifica situação que dificulte ou impossibilite ao consumidor a aferição precisa e exata do serviço contratado. Com efeito, é certo que nessa modalidade de contratação a escolha do consumidor traduz manifestação condizente com suas expectativas e necessidades, não carecendo da proteção especial inserta no Código de Defesa do Consumidor.

Outrossim, a cláusula de cancelamento automático do trecho da volta, ante o não comparecimento para embarque no trecho da ida, no caso de aquisição de bilhete de ida e volta através de uma única compra, não pode ser considerada abusiva ou ilícita, não sobejando possível se responsabilizar a companhia aérea pelo não comparecimento, porquanto o serviço fora efetivamente disponibilizado e somente não se concretizara por culpa do próprio consumidor.

Nesse contexto, não afigura-se legítimo se responsabilizar a companhia aérea pelo cancelamento da passagem de volta que encontrava-se atrelada à passagem de ida, quando adquiridas via de único contrato de transporte, notadamente porque essa condição fora previamente informada ao consumidor no ato da compra dos bilhetes.

Assim sendo, ante o descompasso entre o entendimento adotado pelo Tribunal *a quo* e a orientação jurisprudencial consolidada por esta Colenda Corte sobre a matéria, é de rigor o acolhimento da pretensão deduzida no apelo especial, sendo certo, por outro lado, que esta Colenda Corte tem firme a compreensão no sentido de que *"os efeitos da sentença proferida em ação civil pública versando direitos individuais homogêneos em relação consumerista operam-se erga omnes para além dos limites da competência territorial do órgão julgador, isto é, abrangem todo o território nacional, beneficiando todas as vítimas e seus sucessores, já que o art. 16 da Lei nº 7.347/1985 (alterado pelo art. 2º-A da Lei nº 9.494/1997) deve ser interpretado de forma harmônica com as demais normas que regem a tutela coletiva*

GMMB-21

REsp 1635919

C542425551704<141551:0@  
C584542:014=032461047@

2016/0287730-0

Documento

Página 8 de 9



## Superior Tribunal de Justiça

de direitos" (REsp 1594024/SP, Rel. Ministro RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA, TERCEIRA TURMA, julgado em 27/11/2018, DJe 05/12/2018).

3. Do exposto, com amparo no artigo 932 do NCPC c/c a súmula 568/STJ, dou provimento ao recurso especial para, reformando o aresto recorrido, restabelecer a decisão proferida pelo magistrado de primeiro grau, conferindo-lhe abrangência nacional, cabendo a cada prejudicado provar o seu enquadramento conforme estabelecido na sentença, na fase de liquidação.

Publique-se.

Intimem-se.

Brasília (DF), 16 de outubro de 2019.

**MINISTRO MARCO BUZZI**  
Relator

GMMB-21

REsp 1635919

C542425551704<141551:0@  
C584542:014=032461047@

2016/0287730-0

Documento

Página 9 de 9