



**Poder Judiciário do Estado de Sergipe  
9º Juizado Especial Cível de Aracaju**

Nº Processo 201941000483 - Número Único: 0010971-10.2019.8.25.0001

**Autor:**

[REDACTED] Réu:

LATAM AIRLINES GROUP S A

Movimento: Julgamento >> Com Resolução do Mérito >> Procedência em Parte

Processo nº 201941000483

**SENTENÇA**

Vistos etc.

Dispensado o relatório, a teor do art. 38, *caput*, da Lei nº 9.099/95.

Cuida-se de ação movida por [REDACTED] em face da LATAM AIRLINES GROUP S/A, visando à restituição do valor de R\$ 1.979,25 (hum mil, novecentos e setenta e nove reais e vinte e cinco centavos) a título de danos materiais, bem como à indenização por danos morais no montante de R\$ 15.000,00 (quinze mil reais).

Alega a reclamante que contratou serviços de transporte aéreo fornecidos pela reclamada para viagem de Aracaju/SE a São Paulo/SP, sendo a saída prevista para o dia 16/02/2019 às 02h15min e chegada prevista para as 06 horas do mesmo dia e com data de volta para o dia 18/02/2019 às 23h50min e chegada às 02h30min no dia 19/02/2019; contudo, devido à necessidade de comparecimento a consulta médica, ligou para a companhia aérea para informar a ausência e adquirir uma nova passagem de ida; sendo avisada, para sua surpresa, do cancelamento automático do bilhete de volta devido a falta de comparecimento no voo de partida.

Ademais, conforme informações da ré, deveria fazer a recompra da passagem de volta no valor de R\$ 1.261,94 (hum mil, duzentos e sessenta e um reais e noventa e quatro centavos), além disso desembolsou a quantia de R\$ 1.212,90 (hum mil, duzentos e doze e noventa centavos) para comprar a passagem de ida, não havendo até a presente data contato da requerida para reembolso.

A reclamada, em sede de defesa, afirma que é previsto pela ANAC tal cancelamento automático e que o fato é presumível, já que, uma vez que o demandante não utilizou da passagem de ida, não voltaria.

Eis os fatos.

O artigo 3º da Lei nº 8.078/90 – Código de Defesa do Consumidor, após fornecer os elementos caracterizadores do fornecedor de serviços e produtos, dispôs no seu parágrafo 2º que: "Serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive de

Assinado eletronicamente por Jane Silva Santos Vieira, Juiz(a) de 9º Juizado Especial Cível de Aracaju, em 07/08/2019 às 09:43:22, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

Conferência em [www.tjse.jus.br/portal/servicos/judiciais/autenticacao-de-documentos](http://www.tjse.jus.br/portal/servicos/judiciais/autenticacao-de-documentos). Número de Consulta: 2019001972901-97. fl:

*natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo os decorrentes de caráter trabalhista".*

O fornecedor vende seus serviços. Se o serviço é mal prestado ou funciona mal, trazendo danos ao consumidor, deverá responder pelos prejuízos causados independentemente da existência de culpa. É o que dispõe o art. 14 do Código de Defesa do Consumidor, a saber: "*O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos*".

É a responsabilidade objetiva, dispensando a comprovação de culpa da reclamada, cabendo somente ao consumidor a demonstração de que o serviço foi mal prestado, que sofreu prejuízos e que há relação entre o defeito no serviço e o dano causado.

Por outro lado, o fornecedor para se eximir da responsabilidade de reparar os prejuízos sofridos pelo consumidor, deverá provar que, tendo prestado o serviço o defeito inexiste ou que a culpa é exclusiva do consumidor ou de terceiro (art. 14, § 3º, I e II do Código de Defesa do Consumidor).

Sustenta a reclamante que de fato não pode comparecer no embarque de ida, porém sua passagem de volta foi automaticamente cancelada, o que considera prática extremamente abusiva.

A reclamada aduz que é previsto pela ANAC o cancelamento automático.

Cinge-se a discussão acerca da existência de falha na prestação do serviço e se tal falha é indenizável.

Pois bem. Da análise das provas contidas nos autos, no caso concreto, restou evidenciada a falha na prestação do serviço por parte da demandada diante do cancelamento unilateral do voo, sem solicitação da demandante, em virtude exclusivamente de "NO SHOW", ou seja, o não comparecimento na ida.

A adoção do cancelamento unilateral de um dos trechos da passagem adquirida por consumidor quando do não comparecimento no voo de ida (no show) é prática tarifária comumente utilizada pelas empresas do ramo de transporte aéreo de passageiros.

Essa prática tem por finalidade exclusiva, ou ao menos primordial, possibilitar que a companhia possa fazer nova comercialização do assento da aeronave, atendendo, portanto, a interesses essencialmente comerciais da empresa, promovendo a obtenção de maior de lucro, a partir da dupla venda.

Muitas vezes a totalidade dos bilhetes foi vendida, mas nem todos os passageiros embarcam. Isso ocorre devido ao cancelamento de reservas com pouca antecedência em relação ao horário do voo ou à existência de no show (passageiros que não comparecem ao embarque), que inviabilizam que o avião viaje com todos seus assentos preenchidos.

Assim, com o intuito de se antecipar às perdas consequentes deste tipo de comportamento e como estratégia de gerenciamento de receitas, as empresas que operam o ramo de transporte aéreo optam por cancelar automaticamente o voo de volta, podendo desse modo, revender o assento para outra pessoa.

Tal conduta, embora justificável do ponto de vista econômico e empresarial, configura prática abusiva considerando que afronta 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.

Quando o consumidor adquire uma viagem de ida e volta, na verdade, ele compra dois bilhetes aéreos de passagem. Tanto é assim, que o preço pago por apenas um bilhete é, naturalmente, inferior ao valor do contrato de transporte envolvendo o trajeto de ida e retorno, o que demonstra que a majoração do preço se deve, justamente, à autonomia dos trechos contratados.

O cancelamento da passagem de volta pela empresa aérea significa a frustração da utilização de um serviço pelo qual o consumidor pagou. Trata-se, portanto, de inadimplemento desmotivado por parte da companhia aérea. Não bastasse isso, o cancelamento unilateral arbitrário faz surgir para o consumidor novo dispêndio financeiro, dada a necessidade de retornar a seu local de origem, seja por qual meio de transporte for.

Normalmente os contratos das companhias áreas preveem que em caso de não comparecimento para o embarque (no show), será cobrada uma taxa administrativa referente à quebra de contrato e os demais trechos subsequentes serão cancelados. Descontada essa taxa administrativa (“espécie de multa”), o valor que sobrar ficará como “crédito” em favor do consumidor até que ele solicite reembolso ou remarcação dentro do prazo de 1 ano a contar da data do voo original não utilizado.

O STJ entendeu que não há razoabilidade na aplicação de todas essas sanções contra o consumidor que não embarcou no voo de ida. Esta previsão não é razoável. Isso porque há uma sucessão de penalidades impostas para uma mesma falta cometida pelo consumidor. Com efeito, é cobrado do consumidor uma primeira “taxa”, deduzida do valor da tarifa do voo de ida, porque não compareceu para embarque, uma segunda “taxa” sobre a tarifa paga pelo trecho de volta, que foi cancelado e, por fim, ele será impedido de voar.

Vale ressaltar ainda, que essa cláusula é prevista sem qualquer destaque ou visibilidade, o que viola o dever de informação, especialmente porque se trata de cláusula restritiva em um contrato de adesão.

Há, portanto, afronta ao princípio da transparência (art. 4º, caput, CDC), o que resulta a nulidade da respectiva cláusula contratual, com fundamento no art. 51, XV, do CDC.

Cabe citar, como se sabe, há normatização permitindo a prática denominada de “NO SHOW”, realizada pela Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC), que possui natureza administrativa, capaz de vincular aqueles que exercem a atividade sujeita à regulação técnica. No entanto, essa regulamentação não está isenta de controle por parte do Poder Judiciário, em razão do disposto no art. 5º, XXXV, da Constituição Federal, que dispõe que a lei não excluirá da apreciação do Poder Judiciário lesão ou ameaça a direito.

Assim, as agências reguladoras não podem editar atos arbitrários ou desarrazoados, já que estão sujeitas ao controle jurisdicional. Há, então, uma “discricionariedade vigiada” (MELO FILHO, João Aurino. Controle jurisdicional na atividade das agências reguladoras. Delimitação da discricionariedade administrativa. Revista de Direito Administrativo. Teresina, ano 14, n. 2163, 3 jun. 2009).

Portanto, em consonância com a orientação jurisprudencial do Superior Tribunal Justiça, após uma análise mais aprofundada do tema, filio-me a tese de que a cláusula de “no show” é abusiva, configurando falha na prestação do serviço o cancelamento da passagem aérea de todos os trechos adquiridos, em razão do não embarque em um deles.

A perfilar este entendimento, trago à baila precedente do Superior Tribunal de Justiça(INFO 618), *verbis*:

**RECURSO ESPECIAL. VIOLAÇÃO AO ART. 535 DO CPC/1973. CONTRATO DE TRANSPORTE AÉREO DE PESSOAS. TRECHOS DE IDA E VOLTA ADQUIRIDOS**

**CONJUNTAMENTE. NÃO COMPARCIMENTO 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 manter a reserva do voo de volta ao embarque do passageiro no

Assinado eletronicamente por Jane Silva Santos Vieira, Juiz(a) de 9º Juizado Especial Cível de Aracaju, em 07/08/2019 às 09:43:22, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

Conferência em [www.tjse.jus.br/portal/servicos/judiciais/autenticacao-de-documentos](http://www.tjse.jus.br/portal/servicos/judiciais/autenticacao-de-documentos). Número de Consulta: 2019001972901-97. fl:

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. (STJ - REsp: 1595731 RO 2016/0090369-0, Relator: Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO, Data de Julgamento: 14/11/2017, T4 - QUARTA TURMA, Data de Publicação: Dje 01/02/2018).

Assim, há de se reconhecer o direito da reclamante de ter ressarcido o valor da nova passagem adquirida para voltar a Aracaju/SE, em 18/02/2019, no valor de R\$ 1.261,94 (pp.39/40). No entanto, não há especificação de valores quanto às passagens de ida e de volta compradas anteriormente, razão pela qual adota-se o art. 6º da Lei 9099/95, que tem a seguinte redação: “*O Juiz adotará em cada caso a decisão que reputar mais justa e equânime, atendendo aos fins sociais da lei e às exigências do bem comum*”. Assim, entendo que seja justo o ressarcimento de metade do valor pago, ou seja, a autora deverá ser restituída da quantia de R\$ 358,65 (717,31/2) (p.32) pelo trecho de volta não utilizado e cancelado indevidamente pela empresa aérea.

Quanto ao pedido de indenização por danos morais, impende destacar que a simples ocorrência de cancelamento de voo não dá ensejo, automaticamente, à referida indenização. É preciso analisar o caso concreto, a fim de verificar se houve a falha na prestação de serviços e, em sendo esta constatada, se a companhia aérea prestou a devida assistência ao consumidor.

No caso descrito nestes autos, constato, que a falha na prestação de serviços restou-se evidenciada, já que a reclamada criou óbice na utilização do trecho de volta da passagem aérea, cancelando-a de forma abusiva, conforme já fora explanado nesta decisão. De igual forma, vislumbro que nenhuma assistência foi prestada a parte reclamante, a qual teve que adquirir nova passagem para retornar, fato que ultrapassou a esfera do mero aborrecimento, devendo ser indenizado pelos danos morais sofridos.

O dano moral deve, portanto, ser indenizado, fixando-se sua estimativa em função da gravidade do dano, de sua repercussão e da capacidade econômica da parte requerida, sem se olvidar o seu caráter díplice, tanto punitivo do agente, quanto compensatório ou reparatório em relação à vítima.

O art. 5º, inciso X, da lei fundamental assegura a reparação do dano moral imposta ao ofensor, e essa reparação tem alcance díplice: satisfatório e punitivo em relação ao ofendido e ao ofensor, respectivamente.

Assim, além da função de prestar uma satisfação de ordem moral, a condenação é meio de inibir as ações deletérias do agente ativo da lesão.

Árdua é a tarefa do julgador ao fixar o valor pecuniário da indenização por dano moral.

Acerca da questão, ensina Karl Larinz: "Que na avaliação do preço da dor deve se levar em conta não só a extensão da ofensa, mas também o grau de culpa e a situação econômica das partes, vez que não há no dano moral uma indenização propriamente dita, mas apenas uma compensação e satisfação a ser dada "por aquilo que o agente fez ao prejudicado". (Derecho de Obligaciones, t.II/642)

A compensação deve ser suficiente para amenizar os sofrimentos resultantes da situação vexatória sofrida. Por outro lado, a indenização não pode ser meramente simbólica, de modo a perder o caráter punitivo, como também não pode ser excessiva, a ponto de gerar um verdadeiro enriquecimento do autor.

Desse modo, analisando os parâmetros acima delineados, considerando que a reclamada é uma empresa de grande porte; considerando que houve, no caso *subjudice*, elevado grau de reprovabilidade da conduta da reclamada; que demandas envolvendo questão como a analisada na ação vertente tem se repetido com espantosa frequência e ante o caráter profilático desse tipo de indenização, fixo o valor da mesma em R\$ 7.000,00 (sete mil reais).

Ante o exposto, extinguo o processo com resolução do mérito, com fulcro no art. 487, I, do CPC, julgando procedente em parte o pleito do reclamante, para condenar a reclamada a ressarcir os valores de R\$ 1.261,94 (hum mil, duzentos e sessenta e um reais e noventa e quatro centavos) e R\$ 358,65 (trezentos e cinquenta e oito reais e sessenta e cinco centavos) a título de danos materiais, que deverão ser corrigidos monetariamente pelo INPC a partir do respectivo desembolso e contados juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, desde a citação, com base nos arts. 405 e 406 do Código Civil c/c o art. 161, §1º, do Código Tributário Nacional; e condene ao pagamento de indenização por danos morais no montante de R\$ 7.000,00 (sete mil reais), corrigido monetariamente pelo INPC a partir da prolação desta decisão e com incidência de juros de mora de 1% ao mês a partir da citação.

Sem condenação em custas e honorários advocatícios, consoante o disposto no art. 55 da Lei nº 9.099/95.

Por derradeiro, visando garantir o direito de petição e o duplo grau de jurisdição às partes, recebo eventual recurso inominado interposto apenas no seu efeito devolutivo (art. 43 da Lei 9.099/95). Certifique-se a tempestividade e o preparo; e após o prazo para a apresentação das contrarrazões (ato ordinatório para intimação), com ou sem manifestação da parte adversária, remetam-se os autos à Turma Recursal. Caso não haja recurso inominado, certifique-se o trânsito em julgado.

Transcorrido o prazo de cinco dias, a contar do trânsito em julgado, sem que o credor requeira a execução, certifique a Secretaria e arquivem-se os autos com as cautelas de praxe.



Documento assinado eletronicamente por **Jane Silva Santos Vieira, Juiz(a) de 9º Juizado Especial Cível de Aracaju, em 07/08/2019, às 09:43:22**, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A conferência da **autenticidade do documento** está disponível no endereço eletrônico [www.tjse.jus.br/portal/servicos/judiciais/autenticacao-de-documentos](http://www.tjse.jus.br/portal/servicos/judiciais/autenticacao-de-documentos), mediante preenchimento do número de consulta pública **2019001972901-97**.

Assinado eletronicamente por Jane Silva Santos Vieira, Juiz(a) de 9º Juizado Especial Cível de Aracaju, em 07/08/2019 às 09:43:22, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.  
Conferência em [www.tjse.jus.br/portal/servicos/judiciais/autenticacao-de-documentos](http://www.tjse.jus.br/portal/servicos/judiciais/autenticacao-de-documentos). Número de Consulta: 2019001972901-97. fl: 7/7