

Aérea não pode cancelar volta porque passageiro perdeu a ida

Configura prática abusiva da empresa aérea, por violação direta do Código de Defesa do Consumidor, o cancelamento automático e unilateral do bilhete de retorno em virtude do não comparecimento do passageiro para o trecho de ida. A tese foi fixada pela 3ª Turma do Superior Tribunal de Justiça.

O julgamento pacifica o entendimento sobre o tema nas duas turmas de direito privado do STJ. Em novembro de 2017, a 4ª Turma já havia adotado conclusão no mesmo sentido — à época, a empresa aérea foi condenada a indenizar em R\$ 25 mil uma passageira que teve o voo de volta cancelado após não ter se apresentado para embarque no voo de ida.

“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, artigo 51, IV)”, afirmou o relator do recurso especial na Terceira Turma, ministro Marco Aurélio Bellizze.

Segundo o ministro, a situação também configura a prática de venda casada, pois condiciona o fornecimento do serviço de transporte aéreo de volta à utilização do trecho de ida. Além da restituição dos valores pagos com as passagens de retorno adicionais, o colegiado condenou a empresa aérea ao pagamento de indenização por danos morais de R\$ 5 mil para cada passageiro.

Engano

No caso analisado pela 3ª Turma, dois clientes adquiriram passagens entre São Paulo e Brasília, pretendendo embarcar no aeroporto de Guarulhos. Por engano, eles acabaram selecionando na reserva o aeroporto de Viracopos, em Campinas (SP), motivo pelo qual tiveram que comprar novas passagens de ida com embarque em Guarulhos.

Ao tentar fazer o *check-in* no retorno, foram informados pela empresa aérea de que não poderiam embarcar, pois suas reservas de volta haviam sido canceladas por causa do *no show* no momento da ida. Por isso, tiveram que comprar novas passagens.

O pedido de indenização por danos morais e materiais foi julgado improcedente em primeiro grau, sentença mantida pelo Tribunal de Justiça de São Paulo. Para o tribunal, o equívoco dos clientes quanto ao aeroporto de partida gerou o cancelamento automático do voo de retorno, não havendo abuso, venda casada ou outras violações ao CDC.

O ministro Marco Aurélio Bellizze apontou inicialmente que, entre os diversos mecanismos de proteção ao consumidor trazidos pelo CDC, destaca-se o artigo 51, que estabelece hipóteses de configuração de cláusulas abusivas em contratos de consumo. Além disso, o artigo 39 da lei fixa situações consideradas abusivas, entre elas a proibição da chamada “venda casada” pelo fornecedor.

“No caso, 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, devendo o Poder Judiciário restabelecer o necessário equilíbrio contratual”, afirmou o ministro.

Além da configuração do abuso, o relator lembrou que a autorização contratual que permite ao fornecedor cancelar o contrato unilateralmente não está disponível para o consumidor, o que implica violação do artigo 51, parágrafo XI, do CDC. Bellizze disse ainda que, embora a aquisição dos bilhetes do tipo “ida e volta” seja mais barata, são realizadas duas compras na operação (uma passagem de ida, outra de volta), tanto que os valores são mais elevados caso comparados à compra de apenas um trecho.

“Dessa forma, se o consumidor, por qualquer motivo, não comparecer ao embarque no trecho de ida, deverá a empresa aérea adotar as medidas cabíveis quanto à aplicação de multa ou restrições ao valor do reembolso em relação ao respectivo bilhete, não havendo, porém, qualquer repercussão no trecho de volta, caso o consumidor não opte pelo cancelamento”, concluiu o ministro ao condenar a empresa aérea ao pagamento de danos morais e materiais.

A advogada **Rita Taliba**, do Braga Nascimento e Zilio Advogados, explica que a decisão do STJ se refere a um fato ocorrido em 2015 e, portanto, antes da vigência da [Resolução 400 da ANAC](#), que soluciona a questão de forma simples no artigo 19: nas passagens de “ida e volta” para os voos domésticos, o passageiro que não se utiliza do trecho da “ida”, deve informar a companhia aérea até o horário do voo, garantindo dessa forma seu voo de volta. “É importante ressaltar que se trata de um contrato com obrigações para ambas as partes: a obrigação do passageiro de avisar a companhia aérea e da empresa aérea de garantir o voo”, alerta.

Por sua vez, a advogada **Luciana Freitas**, sócia da Miceli Sociedade de Advogados, destacou que a prática configura venda casada. "O relator considerou que a prática de cancelamento unilateral da passagem de volta em razão do não comparecimento para embarque no trecho de ida configura prática de venda casada, incidindo na hipótese prevista no artigo 51 do CDC. No Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro nós acabamos de ter um caso bastante semelhante cuja companhia aérea nem recorreu da decisão". *Com informações da Assessoria de Imprensa do STJ.*

REsp 1.699.780

**Notícia atualizada às 15h56 e às 17h06 do dia 9/10 para acréscimos.*

Date Created

08/10/2018