



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

RECURSO ESPECIAL Nº 1.595.731 - RO (2016/0090369-0)

RELATOR : **MINISTRO LUIS FELIPE SALOMÃO**
RECORRENTE : GOL LINHAS AEREAS INTELIGENTES S.A
RECORRENTE : VRG LINHAS AEREAS S.A
ADVOGADOS : MÁRCIO VINÍCIUS COSTA PEREIRA E OUTRO(S) - RJ084367
GUSTAVO FRANCO FERREIRA - SP236811
BERNARDO AUGUSTO GALINDO COUTINHO - RO002991
LAIANA OLIVEIRA MELO - RO004906
RECORRIDO : VALERIA CRISTINA AQUINO DOS ANJOS
ADVOGADOS : RAIMUNDO PAULO DIAS BARROS VIEIRA E OUTRO(S) -
RO004211
ODAIR ELIAS HELLMANN - RO004375

EMENTA

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



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

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 instância de origem.

11. Recurso especial a que se nega provimento.

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos, os Ministros da Quarta Turma do Superior Tribunal de Justiça acordam, na conformidade dos votos e das notas taquigráficas, por unanimidade, negar provimento ao recurso especial, nos termos do voto do Sr. Ministro Relator. Os Srs. Ministros Maria Isabel Gallotti, Antonio Carlos Ferreira (Presidente), Marco Buzzi e Lázaro Guimarães (Desembargador convocado do TRF 5ª Região) votaram com o Sr. Ministro Relator.

Brasília (DF), 14 de novembro de 2017(Data do Julgamento)



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

MINISTRO LUIS FELIPE SALOMÃO

Relator



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

RECURSO ESPECIAL Nº 1.595.731 - RO (2016/0090369-0)

RECORRENTE : GOL LINHAS AEREAS INTELIGENTES S.A
RECORRENTE : VRG LINHAS AEREAS S.A
ADVOGADOS : MÁRCIO VINÍCIUS COSTA PEREIRA E OUTRO(S) - RJ084367
GUSTAVO FRANCO FERREIRA - SP236811
BERNARDO AUGUSTO GALINDO COUTINHO - RO002991
LAIANA OLIVEIRA MELO - RO004906
RECORRIDO : VALERIA CRISTINA AQUINO DOS ANJOS
ADVOGADOS : RAIMUNDO PAULO DIAS BARROS VIEIRA E OUTRO(S) -
RO004211
ODAIR ELIAS HELLMANN - RO004375

RELATÓRIO

O SENHOR MINISTRO LUIS FELIPE SALOMÃO:

1. Valeria Cristina Aquino dos Anjos ajuizou ação indenizatória (fls. 2-6) em face de GOL Linhas Aéreas Inteligentes S.A, sob a alegação de ter sofrido dano moral ao ser impossibilitada de embarcar em voo, trecho de volta (Porto Velho - Rio Branco), operado pela ré. Contou que havia adquirido duas passagens áreas da empresa (ida e volta) e que, no dia programado para o trecho de ida, 26/1/2011, não conseguiu embarcar, por não possuir documento de identidade autêntico de seu filho menor.

Afirmou que o problema, na verdade, ocorreu posteriormente, quando, um dia antes da viagem de volta, ao tentar reservar seus assentos na aeronave, foi surpreendida pelo fato de que sua reserva havia sido cancelada pela ré.

A explicação da empresa aérea, quanto ao cancelamento, foi no sentido de que, não havendo embarque em um dos trechos adquiridos, o segundo, posterior, era automaticamente cancelado.

Asseverou que, cancelado o voo que a levaria a Rio Branco/AC, precisou submeter-se a uma viagem de 9 (nove) horas de ônibus, descrevendo os transtornos advindos da por via terrestre, concluindo pela configuração do dano moral.

Defendeu que "a conduta da ré de cancelar as passagens do trecho da VOLTA foi indevida e abusiva. E a conduta de proceder ao cancelamento dos bilhetes da VOLTA, em razão do não embarque da IDA, é cláusula nula, sem eficácia jurídica" (fl. 4), por se tratarem de bilhetes distintos, "porquanto a autora pagou um determinado preço pelas passagens da IDA e um outro preço distinto pela VOLTA" (fl. 4)

O Juízo sentenciante (fls. 122-126) acolheu o pedido, considerando abusivo o cancelamento do voo de volta da autora, condenando a ré ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$10.000,00 (dez mil reais) e honorários advocatícios fixados em



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

15% (quinze por cento). Fixou, ainda, multa de 10% (dez por cento) sobre o valor do débito, na forma do art. 475-J do CPC/1973.

A ré interpôs apelação (fls. 128-143) reiterando, em suma, que o bilhete da apelada possuía base tarifária promocional, de modo que o voo de retorno está necessariamente condicionado ao embarque do passageiro que utilizou o voo de ida, e tal informação está fixada no bilhete eletrônico adquirido pela consumidora.

A autora também interpôs recurso, pleiteando a majoração da condenação, bem como da verba honorária (fls.155-159).

Analisados os recursos da autora e da ré, o Tribunal de Justiça do Estado de Rondônia reformou parcialmente a sentença, elevando o valor do dano moral para R\$25.000,00, nos termos da ementa transcrita abaixo (fls. 166):

Apelação Cível. Indenização. Danos morais. Transporte aéreo. Cancelamento do voo. Alegação de *no show*. Excesso do valor. Inexistência. Majoração do quantum indenizatório. Cabível. Reforma parcial da sentença. É ônus da companhia aérea, a qual cancela voo sem justificar adequadamente sua razão, responder pelos danos experimentados pelos passageiros, até porque a não utilização integral dos bilhetes não autoriza o cancelamento de um dos trechos, de modo a caracterizar responsabilidade objetiva disciplinada pela lei consumerista.

O valor indenizatório deve proporcionar à vítima satisfação na justa medida do abalo sofrido, produzindo, nos causadores do mal, impacto suficiente para dissuadi-los de igual procedimento, forçando-os a adotar uma cautela maior, diante de situações como a descrita nestes autos.

Apresentados embargos de declaração pela ré (fls. 174-176), foram rejeitados (fls. 182-189).

Foi interposto recurso especial (fls. 194-208) pela ré, com fundamento na alínea "a" do permissivo constitucional, sob a alegação de violação aos arts. 535, II do CPC; arts. 186, 403, 884, 886, 927, 944 e 946 do CC/2002; art. 333, I, do CPC e art. 14, § 3º, II do CDC.

Afirma que, no caso sob análise, quem deu causa aos supostos danos foi a própria recorrida, que deixou de observar cláusula contratual dispondo sobre o cancelamento do bilhete de volta, se o de ida não fosse utilizado, configurando, portanto, clara hipótese de culpa exclusiva do consumidor.

Assevera a impossibilidade de se relacionar o dano alegado com a conduta (comissiva ou omissiva) por parte da VRG/GOL, sendo certo que o bilhete da recorrida possuía base tarifária promocional, que, por sua vez, predetermina as diretrizes a serem seguidas pela companhia aérea e o consumidor, e que a referida base tarifária se transforma em um contrato a ser respeitado pelas partes (contratante e empresa aérea).

No que respeita à indenização arbitrada pelo tribunal de origem, defende o



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

cabimento da revisão do valor, tendo em vista a exorbitante fixação.

Não foram apresentadas contrarrazões ao recurso especial, conforme certidão de fl. 212.

Juízo positivo de admissibilidade na origem (fls. 214-215).

É o relatório.



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

RECURSO ESPECIAL Nº 1.595.731 - RO (2016/0090369-0)

RELATOR : **MINISTRO LUIS FELIPE SALOMÃO**
RECORRENTE : GOL LINHAS AEREAS INTELIGENTES S.A
RECORRENTE : VRG LINHAS AEREAS S.A
ADVOGADOS : MÁRCIO VINÍCIUS COSTA PEREIRA E OUTRO(S) - RJ084367
GUSTAVO FRANCO FERREIRA - SP236811
BERNARDO AUGUSTO GALINDO COUTINHO - RO002991
LAIANA OLIVEIRA MELO - RO004906
RECORRIDO : VALERIA CRISTINA AQUINO DOS ANJOS
ADVOGADOS : RAIMUNDO PAULO DIAS BARROS VIEIRA E OUTRO(S) -
RO004211
ODAIR ELIAS HELLMANN - RO004375

EMENTA

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



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

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 instância de origem.

11. Recurso especial a que se nega provimento.



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

VOTO

O SENHOR MINISTRO LUIS FELIPE SALOMÃO (Relator):

2. De início, não merece prosperar a apontada violação do art. 535, II do CPC. Isso porque, embora rejeitados os embargos de declaração, 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.

3. No mérito, a controvérsia dos autos consiste em definir se configura conduta abusiva, capaz de gerar dano moral, o cancelamento automático e unilateral, por parte da empresa aérea, da viagem de volta do passageiro que adquiriu bilhete na modalidade ida-volta, pelo fato de não ter comparecido para embarque no trecho de ida.

O Juízo singular acolheu o pleito autoral (fl. 123):

In casu, conforme relatado na inicial, pretende a autora a condenação da requerida ao pagamento de indenização pelos danos morais que alega ter sofrido em virtude de conduta abusiva de cancelar a passagem aérea de volta - o que teria ocorrido diante da não utilização integral do bilhete de ida.

Cinge-se o presente feito, portanto, na constatação de abusividade na conduta da requerida, na ocorrência do dano moral e do nexo causal, com a ausência das hipóteses elisivas da responsabilidade tais como o caso fortuito, força maior ou culpa exclusiva da vítima.

Argumenta a empresa aérea que o bilhete do autor possuía base tarifária promocional, com estipulação contratual condicionando o voo de retorno ao embarque do passageiro no voo de ida, suscitando culpa exclusiva da autora como excludente da responsabilidade, diante do seu não comparecimento para efetuar o "Check In" da viagem de ida.

Contudo, a meu viso, não há que se falar em exercício regular do direito diante da flagrante abusividade na conduta da companhia aérea e da própria cláusula contratual invocada.

Reza os arts. 39,1, e 51, XI, do CDC:

"Art. 39. É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas:

I - condicionar o fornecimento de produto ou de serviço ao fornecimento de outro produto ou serviço, bem como, sem justa causa, a limites quantitativos";

"Art. 51. São nulas de pleno direito, entre outras, as cláusulas contratuais relativas ao fornecimento de produtos e serviços que:

XI - autorizem o fornecedor a cancelar o contrato unilateralmente, sem que igual direito seja conferido ao consumidor";

Ademais, no caso *sub judice*, restou evidenciado que a requerida promoveu o cancelamento unilateral das passagens aéreas sem qualquer notificação prévia ou comunicação da autora - procedimento, este, que afronta o direito à informação, previsto no art. 6º, III, do referido diploma legal.

Ora, condicionar a validade do bilhete de volta à utilização do bilhete de ida, além de ferir a lógica da razoabilidade, traduz-se, com



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

efeito, em venda casada e em um injustificável enriquecimento indevido da empresa aérea em detrimento do usuário de seus serviços. Note-se que a autora efetuou o pagamento integral, deixando de viajar, juntamente com seu filho, o trecho de ida - o que não traduz qualquer prejuízo à requerida ao ter eventualmente decolado com um lugar vago.

Nesse contexto, a conduta da requerida ao surpreender a autora com o cancelamento do bilhete de volta, pela não utilização do bilhete de ida, configura ato ilícito, passível de reparação civil.

O acórdão proferido pelo Tribunal de Justiça do Estado de Rondônia, na mesma linha do Juízo sentenciante, reconheceu o caráter abusivo da conduta da ora recorrente e, conseqüentemente, o dano moral oriundo do referido ilícito, nos termos a seguir delineados (fls. 170-172):

Mostra-se evidente, dita cláusula flagrantemente abusiva, nos termos do estabelecido no art. 51, XI, do CDC, vejamos:

[...] Art. 51. São nulas de pleno direito, entre outras, as cláusulas contratuais relativas ao fornecimento de produtos e serviços que:

XI - autorizem o fornecedor a cancelar o contrato unilateralmente, sem que igual direito seja conferido ao consumidor;

Observa-se, no caso em questão, que foi realizado unilateralmente o cancelamento da passagem aérea, sem que se cientificasse a segunda apelante de tal procedimento, o que representa, também, afronta ao direito à informação, previsto no art. 6º, III, do referido diploma legal.

Além do mais, prevê o art. 39, I, do mencionado código consumerista que:

[...] É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas:

I - condicionar o fornecimento de produto ou de serviço ao fornecimento de outro produto ou serviço, bem como, sem justa causa, a limites quantitativos;"

Insta esclarecer que condicionar a validade do bilhete de volta à utilização integral do bilhete de ida, além de **ferir a lógica da razoabilidade**, traduz-se em venda casada, importando, ademais, em **enriquecimento indevido da empresa aérea, em detrimento do usuário de seus serviços, que pagou previamente por todos os trechos, deixando apenas de viajar na última parte do percurso de ida, o que não se traduziu em prejuízo algum àquela.**

4. Por diversas vezes, afirmou-se que, dos direitos básicos do consumidor, o da proteção contra cláusulas abusivas, fixadas nos contratos de fornecimento de produtos ou serviços, é um dos mais importantes instrumentos de defesa colocados à disposição do vulnerável, conforme dispõe o art. 6º, inciso IV do CDC.

Assim é que, a partir do momento em que o CDC "procura reprimir as cláusulas contratuais abusivas, o que se tem em vista não é simplesmente, é evitar o abuso de direito, mas, acima de tudo, impedir a estipulação de cláusulas contratuais que coloquem o consumidor em desvantagem exagerada perante o fornecedor". (AMARAL JÚNIOR, Alberto



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

do. *A boa-fé e o controle das cláusulas contratuais abusivas nas relações de consumo*. Revista do Direito do Consumidor, n.6, abr./jun. 1993, p.31)

Na lição de Claudia Lima Marques, denominar uma cláusula do contrato como abusiva, "é pressupor a reação do direito contratual, é aceitar a imposição de novos limites ao exercício de um direito subjetivo, no caso, o da livre determinação do conteúdo do contrato" (*Contratos no código de defesa do consumidor*. 3.ed. São Paulo: RT, 1998, p. 403).

Nesse rumo, anoto que o abuso do direito se caracteriza sempre que identificada determinada ação pelo seu titular, que ultrapassa os limites do direito que lhe foi concedido e, nessa esteira, ofende o ordenamento, acarretando um resultado ilícito. "O abuso ocorre sempre que, aparentemente usando de um direito regular, haja uma distorção do mesmo, por um 'desvio de finalidade', de modo a prejudicar a outra parte interessada ou a terceiros". (SILVA, Luis Renato Ferreira da. *Cláusulas abusivas*. natureza do vício e decretação de ofício. Revista do Direito do Consumidor, jul./dez. 1997, n.23-24. p.124).

Merece ser destacado, nesse ponto, de cursivo conhecimento, o art. 51 do Código de Defesa do Consumidor e seu rol de cláusulas abusivas - de caráter exemplificativo e não taxativo -, consideradas nulas de pleno direito, cujo escopo é assegurar proteção ao consumidor, mediante efetivo controle judicial do conteúdo dos contratos de consumo.

Confira-se o teor do dispositivo, na parte que nos interessa:

Art. 51. São nulas de pleno direito, entre outras, as cláusulas contratuais relativas ao fornecimento de produtos e serviços que:

(...)

IV - estabeleçam obrigações consideradas iníquas, abusivas, que coloquem o consumidor em desvantagem exagerada, ou sejam incompatíveis com a boa-fé ou a equidade;

§ 1º Presume-se exagerada, entre outros casos, a vantagem que:

I - ofende os princípios fundamentais do sistema jurídico a que pertence;

II - restringe direitos ou obrigações fundamentais inerentes à natureza do contrato, de tal modo a ameaçar seu objeto ou equilíbrio contratual;

III - se mostra excessivamente onerosa para o consumidor, considerando-se a natureza e conteúdo do contrato, o interesse das partes e outras circunstâncias peculiares ao caso.

Nesse panorama, constatada a presença de cláusulas ou práticas abusivas, que consubstanciem prestações desproporcionais, sobressai o direito básico do consumidor de restauração do equilíbrio contratual, por meio da ação do Judiciário, a fim de afastar-se o ônus excessivo e o enriquecimento sem causa de uma das partes.

Sérgio Cavalieri Filho preceitua que, na relação contratual, deve imperar a harmonia de interesses, o equilíbrio entre as prestações, nem que, para isso, deva intervir o Estado, sem que dita providência signifique repúdio ao lucro ou posições de vantagem em uma relação jurídica, até porque legítimos, à luz do art. 170 da Constituição Federal. "Mas há



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

limites para tanto e estes são impostos pelos princípios já mencionados. Consequentemente, vedam-se, de modo absoluto, a lesão, o abuso do direito, as iniquidades, o **lucro arbitrário**" (*Programa de direito do consumidor*. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2014, p. 111/112).

Complementando o raciocínio, Alinne Arquette Novais, se referindo especificamente aos contratos de adesão, conclui que, nessa espécie, "a posição do aderente, independentemente de quaisquer outras qualidades, é suficiente para gerar uma disparidade de poderes na contratação", e que "a **elaboração unilateral**, pelo economicamente mais forte, das cláusulas contratuais, vem a caracterizar de forma suficiente a vulnerabilidade do outro contratante, como exigido pelo CDC, art. 4º, I" (*Apud FARIAS, Christiano Chaves, ROSENVALD; Nelson. Curso de direito civil - obrigações*. v. 2. 7. ed. rev., ampl. e atual. Salvador: JusPodivm, 2013, p. 669).

5. Importante realçar, de outra parte, que a proteção aos direitos dos consumidores e o afastamento de condutas agressoras desses direitos não encontram obstáculo na garantia constitucional da livre iniciativa.

É que os direitos do consumidor e a livre iniciativa não são excludentes, devendo, na verdade, ser conciliados, na busca de uma solução que atenda a ambos, num cenário em que os abusos não têm espaço.

Com efeito, se por um lado a livre iniciativa é assentada como fundamento da Ordem Econômica, por outro, o próprio texto constitucional cuida de salientar a necessária observância do princípio da defesa do consumidor, nos termos do art. 170, inciso V, da Carta de 1988:

Art. 170. A ordem econômica, fundada na valorização do trabalho humano e na livre iniciativa, tem por fim assegurar a todos existência digna, conforme os ditames da justiça social, observados os seguintes princípios:

[...]

V - defesa do consumidor;

Nessa linha, a jurisprudência do Supremo Tribunal Federal firmou orientação no sentido da inviabilidade de se valer do princípio da livre iniciativa para afastar as normas protetivas de defesa do consumidor, com base na premissa de que ambos os interesses jurídicos são relevantes e devem concordar entre si.

No sentido do que se afirma, o acórdão destacado:

AGRAVO REGIMENTAL NO AGRAVO DE INSTRUMENTO. CONSTITUCIONAL. COMERCIALIZAÇÃO DE DERIVADOS DE PETRÓLEO. ATIVIDADE FISCALIZATÓRIA E REGULADORA DO MERCADO DE COMBUSTÍVEIS. PROTEÇÃO AO CONSUMIDOR. RESTRIÇÕES. AGRAVO REGIMENTAL AO QUAL SE NEGA PROVIMENTO.

O Supremo Tribunal Federal assentou que o princípio da livre iniciativa não pode ser invocado para afastar regras de regulamentação do mercado e de



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

defesa do consumidor. Precedentes.
(AI 636883 AgR, Relator(a): Min. CÁRMEN LÚCIA, Primeira Turma, julgado em 08/02/2011, DJe-040 DIVULG 28-02-2011 PUBLIC 01-03-2011)

Noutro giro, cumpre assinalar que a proteção ao consumidor, enquanto dever do Estado, integra núcleo intangível do texto constitucional (art. 5º, inciso XXXII), posição que sugere a impossibilidade de ser superada a defesa daqueles interesses em detrimento de valores desprovidos desse particular predicado, ainda que de inquestionável relevância.

6. No caso dos autos, a recorrente apoia-se, primordialmente, na tese de culpa exclusiva da vítima, pelos danos alegadamente sofridos em razão da conduta praticada pela empresa aérea, consistente no cancelamento unilateral da passagem de VOLTA.

Alega que, não fosse a impossibilidade de embarque da recorrida no voo de IDA, os transtornos narrados não se teriam verificado. Nessa esteira, desde a contestação, a recorrente afirma estar protegida pelo exercício regular de direito, uma vez que a prática do cancelamento estava prevista em contrato e por não ser censurada pelos órgãos administrativos competentes para a regulação da matéria.

Nesse ponto, ainda que o cancelamento automático de passagens adotado pela empresa recorrente, seja respaldado em documento normativo da agência reguladora responsável, esse fato não é fundamento bastante à vinculação da solução a ser dada por esta Corte Superior à controvérsia em debate.

Isso porque, conforme se sabe, a normatização realizada pela Agência Nacional de Aviação Civil - ANAC possui natureza administrativa, capaz de vincular aqueles que exercem a atividade sujeita à regulação técnica.

Seguindo esse raciocínio, doutrina abalizada administrativista informa que, em relação ao Poder Judiciário, evidentemente, os atos das agências reguladoras - como também de toda a Administração Pública - não estão isentos de controle, em razão do disposto no artigo 5º, inciso XXXV, da Constituição Federal, que dispõe que a lei não excluirá da apreciação do Poder Judiciário lesão ou ameaça a direito.

Hely Lopes Meirelles, por todos, explica que:

o controle judiciário ou judicial é o exercido privativamente pelos órgãos do Poder Judiciário sobre os atos administrativos do Executivo, do Legislativo e do próprio Judiciário quando realiza atividade administrativa. É um controle *a posteiori*, unicamente de legalidade, por restrito à verificação da conformidade do ato com a norma legal que o rege. Mas é sobretudo um meio de preservação de direitos individuais, porque visa a impor a observâncias da lei em cada caso concreto, quando reclamada por seus beneficiários. Esses direitos podem ser públicos ou privados – não importa – mas sempre subjetivos e próprios de quem pede a correção judicial do ato administrativo, salvo ação popular, em que o autor defende o patrimônio da



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

comunidade lesada pela administração.

(*Direito administrativo brasileiro*. 20. ed. São Paulo: Malheiros, 2005, p. 605)

Exatamente esse controle amplo do Judiciário, nas palavras de João Aurino Melo Filho, que se pretende no caso, pois "...pelo menos potencial, que concederá legitimidade à atividade normativa das agências, que **não poderão editar atos arbitrários ou desarrazoados**, já que estão sujeitas ao controle jurisdicional. Há, então, uma **discricionariedade vigiada**" (*Controle jurisdicional na atividade das agências reguladoras*. delimitação da discricionariedade administrativa. Revista de Direito Administrativo. Teresina, ano 14, n. 2163, 3 jun. 2009).

7. Noutro giro, anoto o fato de não ter sido apresentado pela recorrente, nas oportunidades em que se manifestou nos autos, qualquer argumento razoável, de ordem técnica, que justificasse a adoção do cancelamento unilateral de um dos trechos da passagem adquirida pela recorrida, quando do não comparecimento no voo de ida.

Tal prática tarifária é comumente utilizada pela recorrente, assim como por outras empresas do mesmo ramo, e parece ter por finalidade exclusiva, ou ao menos primordial, a viabilização da nova comercialização do assento da aeronave, atendendo a interesses essencialmente comerciais da empresa, promovendo a obtenção de maior de lucro, a partir da dupla venda.

É bem de ver, e imperioso que se diga, que esse propósito, embora justificável do ponto de vista econômico e empresarial, não basta para legitimar a adoção de práticas que causem prejuízos à parte vulnerável da relação de consumo, cuja proteção é imposta pela Constituição Federal e concretizada pelo Código de Defesa do Consumidor.

De fato, Alessandro Vinícius Marques, *PhD in Economics*, na Warwick University (Reino Unido), em estudo publicado na Revista da Universidade de São Paulo - USP, explica que uma das premissas básicas para a maximização da receita de passageiros é a obtenção do equilíbrio entre a demanda pelo serviço de transporte e a oferta, caracterizada pela capacidade de assentos disponibilizada nos voos.

Assim, informa Marques que os principais elementos que sustentam a implantação de um sistema de gerenciamento de receitas seriam: a) a diferenciação de produtos, com base na segmentação dos consumidores e na **imposição de restrições de reserva, compra e utilização do serviço**; b) a discriminação de preços, adotando uma estrutura de preços diferenciados; c) a utilização de **técnicas de alocação e controle de estoque de assentos** (CEA), assim como, d) o *overbooking*. (https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/212895/mod_resource/content/1/Texto%20Overbooking.pdf)

Nesse ponto, dados da ANAC de 2011, apresentados em artigo publicado no



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

XXXI Encontro Nacional de Engenharia de Produção, que aconteceu em Belo Horizonte/MG, explicitam que, apesar de em 2011 a taxa de ocupação dos voos ter sido em média 78,65%, valor este relativamente alto, existia, ainda, uma taxa média de assentos não ocupados de 21,35%, o que representava uma perda significativa de receitas para as empresas. Situações como essas se verificavam 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.

Nessa esteira, os autores do estudo afirmaram que, com o intuito de se antecipar as perdas consequentes deste tipo de comportamento e como estratégia de gerenciamento de receitas, as empresas que operam o ramo de transporte aéreo optam por práticas como a que ora se analisa. (http://www.abepro.org.br/biblioteca/enegep2011_tn_sto_140_888_18929.pdf)

Assim, pode-se concluir que, na verdade, apesar da realidade demonstrada, as estratégias previstas, obrigatoriamente, devem realizar-se de forma vinculada a comportamentos éticos, já incorporados pelo sistema jurídico.

Com efeito, princípios como a boa-fé (objetiva), a transparência nas relações de consumo, a vedação ao enriquecimento ilícito e a não razoabilidade precisam, de forma imprescindível, ser considerados na análise casuística pelo Judiciário, a fim de extirpar os abusos identificados, **sob pena de haver retrocesso**. Noutras palavras, a medida que se mostra economicamente mais eficiente não pode ser encarada como a ideal, quando desconsiderar outros interesses de suma relevância e juridicamente protegidos (SCOTON, Luiz Eduardo Brito. *Análise econômica do direito do consumidor*: o código de defesa do consumidor como norma corretiva do ordenamento jurídico brasileiro. Revista da IV Congresso Anual da Associação Mineira de Direito e Economia).

8. Diante desse quadro, e considerando as linhas principiológicas do CDC, tenho por 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.

De fato, no que respeita ao enriquecimento ilícito, a meu ver, ele se configura de forma evidente 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.

Destarte, no momento da contratação do serviço de transporte, nos termos



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

exigidos pela contratada, que, inclusive, se vale do modelo de liberdade tarifária, a relação contratual estabelecida entre consumidor e fornecedor se apresenta equilibrada, com prestação e contraprestação ajustadas. Noutra momento, entretanto, diante da prática assumida pela recorrente, de impedir o embarque em um dos trechos contratados, o que se vê é a imposição de obrigação manifestamente excessiva ao consumidor e correlato enriquecimento desprovido de causa subjacente legítima, por parte do fornecedor, pela impossibilidade de utilização do serviço contratado pelo passageiro.

É bem de ver que, quando o consumidor adere ao contrato de transporte, adquirindo os trechos de ida e volta, o serviço contratado é de emissão de 2 (dois) bilhetes 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.

Deveras, o cancelamento da passagem de volta pela empresa aérea significa a **frustração da utilização de um serviço pelo qual o consumidor pagou**, a caracterizar, claramente, o cumprimento adequado do contrato por uma das partes e o inadimplemento desmotivado pela outra.

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.

Nessa linha, na lição de Leonardo de Medeiros Garcia, o Código de Defesa do Consumidor, ao prever a nulidade das cláusulas contratuais que "estabeleçam obrigações consideradas iníquas, abusivas, que coloquem o consumidor em desvantagem exagerada, ou sejam incompatíveis com a boa-fé ou equidade" (art. 51, inciso IV, do CDC), **revela**

a preocupação do legislador em manter sempre o equilíbrio contratual. Assim, são vedadas obrigações iníquas (injustas, contrárias à equidade), abusivas (que desrespeitam valores da sociedade) ou que ofendam o princípio da boa-fé objetiva (**como a falta de cooperação, de lealdade, quando frustra a legítima confiança criada no consumidor**) e a equidade (**justiça do caso concreto**).

Segundo Orlando Gomes, a onerosidade excessiva ocorre "quando uma prestação de obrigação contratual se torna, no momento da execução, notavelmente mais gravosa do que era no momento em que surgiu" (*Contratos*. 24. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2001, p.10).

Enzo Roppo esclarece que a onerosidade excessiva se caracteriza basicamente por "desequilíbrio de valor econômico entre os dois termos da troca contratual combinada entre as partes", tendo por finalidade a tutela da economia originária do contrato e por fundamento a justa e oportuna repartição entre os contraentes do risco das



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

circunstâncias supervenientes".

E Cláudia Lima Marques arremata:

A expressão onerosidade excessiva do art.6º, V, do CDC não encontra sua fonte no Código Civil Italiano de 1942, que, em seu art.1467, exige a ocorrência de evento extraordinário e imprevisível, nem no Projeto de Código Civil Brasileiro de 1975, art.478, que além da onerosidade excessiva exigia a 'extrema dificuldade', mas sim nas teorias mais modernas e objetivas, especialmente a teoria da Base do Negócio Jurídico. (*Contratos no código de defesa do consumidor*. 3.ed. São Paulo: RT. p. 414)

Destarte, no caso em apreço, penso que resta configurado o enriquecimento ilícito do fornecedor, às custas da sujeição do consumidor à desvantagem exagerada, já que o equilíbrio preconizado pelo juízo de equidade não é observado, e a boa-fé objetiva é violada pela frustração da legítima expectativa do usuário de que poderia usufruir o bilhete da passagem de volta.

9. Não bastasse, no caso em julgamento, as instâncias ordinárias acusam a recorrente de descumprimento de regra básica imposta pelo sistema consumerista, consistente na obrigação de informação ao consumidor, de maneira clara e efetiva, acerca dos produtos e serviços objetos dos contratos.

É de conhecimento desta egrégia Turma que é direito do consumidor, nos termos do art. 6º, III, do CDC, o **acesso à informação clara, ostensiva e precisa**, ou seja, no caso sob exame, com inequívoco destaque, sobre as restrições impostas pela companhia aérea para o caso de não apresentação para o embarque no primeiro trecho (*no show*).

Dessa forma, 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 abusividade e nulidade, com fundamento no art. 51, inciso XV, do CDC, aqui já mencionado.

Nesse mesmo rumo de ideias, Nelson Nery Júnior adverte acerca da *cláusula-surpresa*, consubstanciada no **dispositivo contratual que surpreende o consumidor, impossibilitando-o de celebrar o contrato consciente de todas as nuances e consequências que derivam da contratação**. Preceitua o professor, nos seguintes termos:

A proibição da cláusula-surpresa tem relação com a cláusula geral de boa-fé, estipulada no inciso IV do art. 51 do CDC. Ambas configuram uma técnica de interpretação da relação jurídica do consumidor, e, também, verdadeiros e abrangentes pressupostos negativos da validade e eficácia



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

do contrato de consumo, quer dizer, as cláusulas contratuais devem obediência à boa-fé e equidade e não devem surpreender o consumidor após a conclusão do negócio.

(...) vários critérios podem ser utilizados na investigação da surpresa extraordinária trazida por uma cláusula de contrato de consumo.

Uma regra prática de grande utilidade parece aquela que coloca a questão da seguinte forma. É preciso que se investigue: a) **o que o consumidor espera do contrato (expectativa)**; b) qual o conteúdo das cláusulas contestadas ou duvidosas. Se a discrepância entre a expectativa do consumidor e o conteúdo das cláusulas for tão grande, a ponto de justificar a sua estupefação e desapontamento, a cláusula se caracteriza como surpresa.

(*Código brasileiro de defesa do consumidor comentado pelos autores do anteprojeto*. São Paulo: Forense Universitária, 2006, p).

10. Cumpre analisar, ainda, a acusação de configurar-se **venda casada** a prática abusiva de cancelamento unilateral do voo de volta do consumidor que não embarcou no voo de ida.

Quanto ao ponto, importa reconhecer que a possibilidade de aquisição de todo o itinerário de viagem, ida e volta, por meio de um único procedimento de compra, é apresentada ao consumidor como mera opção, cabendo a ele decidir pela obtenção dos bilhetes de toda a viagem, antecipadamente, de acordo com a sua necessidade e disponibilidade.

De fato, até esse momento, não há qualquer conduta da fornecedora do serviço capaz de configurar a prática abusiva de venda casada, uma vez que a venda do trecho de ida não está condicionada à compra do trecho de volta, podendo as compras serem feitas de maneira independente, como dito. Há, portanto, ampla opção conferida ao consumidor.

No entanto, a situação é outra, quando verificada sob ótica diversa, qual seja o desejo do consumidor de utilizar apenas o bilhete relativo ao trecho de volta, ou mesmo a possibilidade de se utilizar apenas referido trecho.

Nessa perspectiva, constando-se o **condicionamento, para a utilização do serviço** a um pressuposto criado para atender apenas o interesse da fornecedora, no caso, o embarque no trecho de ida, tenho por qualificada a indesejável prática de venda casada.

Dito de outra forma, ao vincular o direito do consumidor de usar o serviço contratado à utilização da integralidade dos trechos contratados, a recorrente incorre em prática abusiva vedada pelo artigo 39, inciso I, do CDC, cujo propósito é claro em assegurar ao usuário do serviço a opção de usá-lo segundo a sua exclusiva conveniência, já que desembolsou o valor necessário para tanto.

Assim, a **abusividade reside no condicionamento de manter a reserva do voo de volta ao embarque do passageiro no voo de ida**.



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

Nessa linha de ideias, conclui-se que **condicionar** a validade do bilhete de volta à utilização do bilhete de ida, além de ferir a lógica da razoabilidade, traduz-se em venda casada, importando, ademais, em enriquecimento indevido da empresa aérea, em detrimento do usuário dos serviços, que **pagou** previamente **por todos os trechos**.

Dessa forma, mesmo 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.

Bruno Miragem lembra, ademais, que o art. 36, XVIII, da Lei n. 12.529/2011, que estrutura o Sistema Brasileiro de Defesa da Concorrência e dispõe sobre a prevenção e a repressão às infrações contra a ordem econômica, "de sua vez, classifica como infração à ordem econômica subordinar a venda de um bem à aquisição de outro ou à utilização de um serviço, ou subordinar a prestação de um serviço à utilização de outro ou à aquisição de um bem". E arremata, se referindo também ao CDC:

Note-se que nas duas normas não se cogita de benefício ao consumidor individualmente considerado. A única regra de autorização que admitirá a venda casada se dá quando com justa causa subordine os termos da oferta a determinados limites quantitativos. Ao mesmo tempo, note-se que dizem respeito não apenas à oferta em si de um produto ou serviço, mas também às condições desta oferta.

(*Curso de direito do consumidor*. 4. ed. rev. atual e ampl. São Paulo: RT, 2013, p. 99)

Nesse contexto, a conduta da companhia de cancelar o bilhete de volta, por não ter sido utilizado pela parte o bilhete de ida, configura ato ilícito, gerando para o consumidor o direito de ser ressarcido por eventuais danos morais que suportar, dependendo das circunstâncias de cada caso.

11. Noutro ponto, penso que a falta de razoabilidade, principalmente no que respeita à aplicação de penalidades pela empresa aérea, no caso concreto, pode ser demonstrada a partir da leitura das regras tarifárias aplicáveis à hipótese e trazidas aos autos pela própria recorrente, por ocasião de seu recurso de apelação.

Confira-se o teor da regra mencionada (fl. 133):

2.3. Em caso de não comparecimento para o embarque (noshow), será deduzido o valor da tarifa, taxa administrativa referente à quebra de contrato de transporte, sendo os trechos subsequentes cancelados. O valor residual, permanecerá em crédito até a solicitação de reembolso ou remarcação dentro do prazo de um ano a contar da data do voo original não utilizado. Para devida informação ao passageiro, referida tabela com o valor



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

da taxa estará disponível quando da compra, pelos seguintes canais: Internet (...) Central de Relacionamento (...), mediante tarifa específica.

Dessa forma, percebe-se que o não comparecimento para embarque no primeiro voo acarreta outras penalidades, que não apenas o abusivo cancelamento do voo subsequente, a demonstrar, com ainda mais realce, a desproporcionalidade do cancelamento, pois que configurada uma **sucessão de penalidades** para uma mesma falta cometida pelo consumidor.

No cenário traçado com base nas regras acima expostas, 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**. Acrescente-se aí, agora como *prejuízo* e não como sanção, tecnicamente falando, o valor que deverá desembolsar para retornar ao local de origem, como já referido.

12. Com efeito, por todos os motivos apresentados, tenho por abusivo e ilegal o cancelamento de um dos trechos de bilhete legitimamente adquirido pelo consumidor, por seu não comparecimento ao trecho anterior da viagem, mormente porque já estabelecidas outras sanções ao passageiro por esse comportamento.

Nessa linha de raciocínio, é fato que o ordenamento jurídico permite, assim como a análise econômica sugere, o equacionamento dos custos da empresa aérea por meio das práticas do *no show* e do *overbooking*, por exemplo, de modo a otimizar o aproveitamento econômico da aeronave, com o conseqüente melhoramento do mercado.

Ao mesmo tempo, é certo que 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. Ainda, é preciso que se reconheça que há diferença grande entre manter-se saneada e o lucro excessivo, mais uma vez, às custas do consumidor vulnerável.

Por óbvio, não se pretende a substituição do agente público executivo, ditando regras de política tarifária de transporte aéreo de passageiros, mas, sim, e tão somente, subtrair dos atos executados qualquer pecha de abusividade por desconformidade com o ordenamento jurídico maior, função precípua do Judiciário.

Com idêntico propósito, importante mencionar o entendimento recentemente firmado pela Segunda Turma do STJ, quando decidiu Recurso Especial (REsp n. 1.469.087/AC), cujas partes eram a GOL Linhas Aéreas Inteligentes e o Ministério Público do Estado do Acre, interposto em face de acórdão que apreciou ação coletiva, e que pretendia fosse a empresa aérea compelida a **manter um voo** para a cidade de Cruzeiro do Sul, uma vez que inexistentes razões técnicas relevantes e intransponíveis para retirá-lo de linha, bem



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

como se comprometesse em divulgar informações precisas, claras e verídicas aos consumidores. Cite-se a ementa do julgado:

CONSUMIDOR. CONCESSÃO DE SERVIÇOS AÉREOS. RELAÇÃO HAVIDA ENTRE CONCESSIONÁRIA E CONSUMIDORES. APLICAÇÃO DO CDC. ILEGITIMIDADE DA ANAC. TRANSPORTE AÉREO. SERVIÇO ESSENCIAL. EXIGÊNCIA DE CONTINUIDADE. CANCELAMENTO DE VOOS PELA CONCESSIONÁRIA SEM RAZÕES TÉCNICAS OU DE SEGURANÇA. PRÁTICA ABUSIVA. DESCUMPRIMENTO DA OFERTA.

1. A controvérsia diz respeito à prática, no mercado de consumo, de cancelamento de voos por concessionária sem comprovação pela empresa de razões técnicas ou de segurança.

2. Nas ações coletivas ou individuais, a agência reguladora não integra o feito em litisconsórcio passivo quando se discute a relação de consumo entre concessionária e consumidores, e não a regulamentação emanada do ente regulador.

3. O transporte aéreo é serviço essencial e, como tal, pressupõe continuidade. Difícil imaginar, atualmente, serviço mais "essencial" do que o transporte aéreo, sobretudo em regiões remotas do Brasil.

4. Consoante o art. 22, caput e parágrafo único, do CDC, a prestação de serviços públicos, ainda que por pessoa jurídica de direito privado, envolve dever de fornecimento de serviços com adequação, eficiência, segurança e, se essenciais, continuidade, sob pena de ser o prestador compelido a bem cumpri-lo e a reparar os danos advindos do descumprimento total ou parcial.

5. A partir da interpretação do art. 39 do CDC, considera-se prática abusiva tanto o cancelamento de voos sem razões técnicas ou de segurança inequívocas como o descumprimento do dever de informar o consumidor, por escrito e justificadamente, quando tais cancelamentos vierem a ocorrer.

6. A malha aérea concedida pela ANAC é oferta que vincula a concessionária a prestar o serviço nos termos dos arts. 30 e 31 do CDC. Independentemente da maior ou menor demanda, a oferta obriga o fornecedor a cumprir o que ofereceu, a agir com transparência e a informar adequadamente o consumidor. Descumprida a oferta, a concessionária viola os direitos não apenas dos consumidores concretamente lesados, mas de toda a coletividade a quem se ofertou o serviço, dando ensejo à reparação de danos materiais e morais (inclusive, coletivos).

7. Compete ao Poder Judiciário fiscalizar e determinar o cumprimento do contrato de concessão celebrado entre poder concedente e concessionária, bem como dos contratos firmados entre concessionária e consumidores (individuais e plurais), aos quais é assegurada proteção contra a prática abusiva em caso de cancelamento ou interrupção dos voos.

Recurso especial da GOL parcialmente conhecido e, nesta parte, improvido. (REsp 1469087/AC, Rel. Ministro HUMBERTO MARTINS, SEGUNDA TURMA, DJe 17/11/2016)

Ademais, vale ressaltar que o Supremo Tribunal Federal, no julgamento dos RE n. 636.331/RJ e ARE n. 766.618/SP, respectivamente de relatoria dos Excelentíssimos Ministros Gilmar Mendes e Roberto Barroso, decidiu inexistir antinomia entre o Código de



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

Defesa do Consumidor e a Convenção de Varsóvia, quanto à regulação do transporte aéreo nacional.

Com efeito, por ocasião do julgamento dos recursos referidos, a Corte Suprema assentou que as disposições previstas em acordos internacionais incidiriam exclusivamente nos contratos de transporte aéreo internacional de pessoas, bagagens ou carga. **Assim, não alcançariam o transporte nacional de pessoas, que estaria excluído da abrangência do art. 22 da Convenção de Varsóvia.** O acórdão do julgamento ainda não fora publicado: <http://www.stf.jus.br/arquivo/informativo/documento/informativo745.htm>

13. Por fim, merece ser consignada, a título informativo, a existência de Projeto de Lei Ordinária (PL n. 3.124/2008) que altera o Código Brasileiro de Aeronáutica, para dispor sobre o reembolso, não comparecimento do passageiro (*no-show*) e venda de bilhete a maior (*overbooking*).

A proposição, apensada ao PL n. 949/2007 (Cria o Estatuto de Defesa do Usuário do Transporte Aéreo), encontra-se sujeita à apreciação do Plenário da Câmara dos Deputados e prevê em seus arts. 2º e 3º o que se segue:

Art. 2º Os arts. 229 e 256 da Lei nº 7.565, de 19 de dezembro de 1986, passam a vigorar com as seguintes alterações:

Art. 229. O passageiro tem direito ao reembolso do valor pago do bilhete:

I – se o transportador cancelar a viagem;

II – se desistir da viagem (NR)

Art. 256. O transportador responde por dano decorrente:

.....

III – do não embarque do passageiro devido à comercialização de bilhetes em quantidade superior ao número de assentos disponíveis.

Art. 3º Acrescentem-se os seguintes dispositivos na Lei nº 7.565, de 19 de dezembro de 1986:

Art. 229-A. Fica proibida a cobrança de multa pelo não comparecimento do passageiro ao voo.

(<http://www.camara.gov.br/proposicoesWeb/fichadetramitacao?idProposicao=388412>)

Registrem-se, ainda, os arts. 4º e 6º do PL n. 949/2007, também referido acima:

Art. 4º A Política Nacional de Transporte Aéreo tem por objetivo o atendimento do usuário de transportes, preservando-se a sua segurança, sua integridade física e mental, a proteção de seus interesses econômicos e dos bens que o acompanharem, atendidos os seguintes princípios:

I – reconhecimento de sua condição hipossuficiente na relação contratual com a empresa transportadora, através de uma regulamentação que promova a equalização de direitos entre as partes;



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

(...)

III – **coibição de práticas abusivas por parte das concessionárias quanto à burocratização para ressarcimento por danos, eventualmente, sofridos pelo usuário;**

IV – responsabilidade objetiva das empresas concessionárias quando da falta ou irregular prestação do serviço, com ação regressiva contra o Estado;

V – **política de educação e informação sobre os seus direitos face aos serviços contratados com a transportadora;**

Art. 6º São direitos do usuário de transporte aéreo:

(...)

II – **proteção jurídica contra cláusulas abusivas nos contratos realizados entre usuários e transportadoras e vedação à publicidade enganosa que vise a distorção da vontade do usuário;**

III – prevenção e reparação de danos morais e patrimoniais, sofridos em decorrência de falha na prestação do serviço;

IV – **garantia de informações fiéis e constantes sobre a prestação de serviços, com a devida responsabilização da empresa recalcitrante;**

14. Constatado o ilícito, tenho que o dano moral há de ser reconhecido, mormente a partir das manifestações sobre a questão pelas instâncias de origem.

Quanto ao ponto, ponderou a sentença (fls. 124-125):

No que concerne aos danos morais e ao nexo de causalidade, na situação trazida à baila são estes inconteste, pois inegáveis, o incômodo, o descontentamento, a aflição, a sensação de impotência e a frustração que sentiu, ao saber, nas vésperas da data contratada para sua viagem de retorno, que ela e seu filho estariam impedidos de embarcar, em razão do cancelamento de seu bilhete.

Por precisar retornar ao Estado do Acre até a data marcada (01/02/2011) foi compelida a despender de valores para efetuar a compra de passagens de ônibus e ao invés de 45 minutos (tempo previsto para o voo), juntamente com o seu filho (uma criança de apenas 08 anos de idade), sujeitou-se a espera de uma viagem por via terrestre de mais de 9 horas, tendo que parar na balsa do Distrito de Abunã, descer do ônibus e esperar por mais de 01 hora a travessia do rio, durante a madrugada. Com efeito, abdicou do conforto e comodidade da viagem de avião que pagou e para a qual se programou.

Na mesma linha, decidiu o acórdão, majorando, todavia, o valor arbitrado pelo Juízo sentenciante, nos seguintes termos:

O ressarcimento pelo dano moral decorrente de ato ilícito é uma forma de compensar o mal causado, e não deve ser usado como fonte de enriquecimento ou abusos. Sopesados os critérios que vêm sendo adotados por esta egrégia Câmara, tem-se por bem majorar o valor indenizatório fixado em primeira instância em R\$10.000,00, pois se revela em quantia insuficiente para propiciar à vítima satisfação compensadora pelos dissabores que enfrentaram.

Quanto ao pedido de majoração do valor dos honorários sucumbenciais,



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

fixados pelo juiz a quo no importe de 15% do valor da condenação, não merece ser deferido, visto que foram acertadamente observados os critérios contidos no art. 20, § 3º, do CPC, bem como representa quantia suficiente para satisfazer sua finalidade, além do mais a sua base de cálculo fora satisfatoriamente majorada. Com estas considerações, nega-se provimento ao apelo das requeridas, e doutro lado dá-se provimento ao recurso de apelação da autora, majorando-se o valor indenizatório para R\$25.000,00, valor este já atualizado até a presente data, mantendo a sentença recorrida em seus demais termos.

Assim, tendo em vista a impossibilidade de revolvimento fático-probatório dos autos (Súmula 7 do STJ), mostra-se inviável, também aqui, o provimento do pedido recursal de redução do *quantum* arbitrado a título de indenização, porquanto não excessivo.

Nesse sentido, outros julgados deste Tribunal, em questões envolvendo abusos das companhias aéreas, aplicando idêntico entendimento:

AGRAVO REGIMENTAL EM AGRAVO (ART. 544 DO CPC) - AUTOS DE AÇÃO ORDINÁRIA DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS - DECISÃO MONOCRÁTICA CONHECENDO DO RECLAMO, PARA, DE PLANO, NEGAR SEGUIMENTO AO APELO NOBRE. IRRESIGNAÇÃO DA COMPANHIA AÉREA.

1. É iterativa a jurisprudência deste Superior Tribunal de Justiça no sentido de prevalência das normas do Código de Defesa do Consumidor, em detrimento das disposições insertas em Convenções Internacionais, como as Convenções de Montreal e de Varsóvia, aos casos de falha na prestação de serviços de transporte aéreo internacional, por verificar a existência da relação de consumo entre a empresa aérea e o passageiro, haja vista que a própria Constituição Federal de 1988 elevou a defesa do consumidor à esfera constitucional de nosso ordenamento. Súmula 83/STJ. Precedentes.

2. O acolhimento da tese vertida no recurso especial não se limita à valoração das provas dos autos, pois a alteração a cognição exarada no decisum impugnado a respeito da ocorrência do dano material, exige, na verdade, o reexame das provas e dos fatos colacionados aos autos, o que, forçosamente, atrai o óbice da Súmula 7 deste Superior Tribunal de Justiça, sendo manifesto o descabimento do recurso especial.

3. A indenização por danos morais fixada em quantum em harmonia ao princípio da razoabilidade não enseja a possibilidade de interposição do recurso especial, dada a necessidade de exame de elementos de ordem fática, cabendo sua revisão apenas em casos de manifesta excessividade ou irrisoriedade do valor arbitrado, o que não se evidencia no presente caso. Incidência da Súmula n. 7/STJ.

4. Agravo regimental desprovido.

(AgRg no AREsp 145.329/RJ, Rel. Ministro MARCO BUZZI, QUARTA TURMA, DJe 27/10/2015)

AGRAVO REGIMENTAL NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. CIVIL E CONSUMIDOR. TRANSPORTE AÉREO DE PESSOAS. FALHA DO SERVIÇO. ATRASO EM VOO. REPARAÇÃO POR DANOS MORAIS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA RECONHECIDA A PARTIR DOS



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

ELEMENTOS FÁTICOS DOS AUTOS. QUANTUM. RAZOABILIDADE. AGRAVO REGIMENTAL NÃO PROVIDO.

1. O entendimento pacificado no Superior Tribunal de Justiça é de que o valor estabelecido pelas instâncias ordinárias a título de indenização por danos morais pode ser revisto nas hipóteses em que a condenação se revelar irrisória ou exorbitante, distanciando-se dos padrões de razoabilidade, o que se evidencia no presente caso.

2. No caso, a indenização fixada, a título de danos morais, no valor de R\$ 10.000,00, atende os princípios da proporcionalidade e da razoabilidade, evitando o indesejado enriquecimento sem causa do autor da ação indenizatória, sem, contudo, ignorar o caráter preventivo e pedagógico inerente ao instituto da responsabilidade civil, notadamente diante das peculiaridades do caso, tais como o fato de que a empresa, sem nenhuma justificativa, obrigou "os passageiros a permanecerem dentro da aeronave após o pouso por cerca de quatro horas, principalmente no caso dos autores, que levavam um bebê de 9 nove meses".

3. Agravo regimental não provido.

(AgRg no AREsp 742.860/RJ, Rel. Ministro RAUL ARAÚJO, QUARTA TURMA, DJe 24/09/2015)

PROCESSUAL CIVIL. AGRAVO REGIMENTAL NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. AUSÊNCIA DE PREQUESTIONAMENTO. DANO MORAL. VALOR DA INDENIZAÇÃO. REEXAME DE CONTEÚDO FÁTICO-PROBATÓRIO. SÚMULA N. 7/STJ. SERVIÇO DE TRANSPORTE AÉREO. INCIDÊNCIA DO CDC. SÚMULA N. 83/STJ. DECISÃO MANTIDA.

1. A simples indicação dos dispositivos legais tidos por violados, sem que o tema tenha sido enfrentado pelo acórdão recorrido, obsta o conhecimento do recurso especial, por falta de prequestionamento. Incidência das Súmulas n. 282 e 356 do STF.

2. No que se refere ao valor da indenização por danos morais, a revisão do quantum arbitrado na origem é inviável em recurso especial pelo óbice da Súmula n. 7 do STJ. Somente em hipóteses excepcionais, quando irrisória ou exorbitante a quantia fixada, a jurisprudência desta Corte permite o afastamento do referido óbice para possibilitar sua alteração, circunstâncias não verificadas no caso.

3. O STJ pacificou o entendimento de que a responsabilidade das companhias aéreas em virtude de falha no serviço prestado ao consumidor deve ser aferida com base nas disposições do Código de Defesa do Consumidor, afastando-se, portanto, as convenções internacionais. Precedentes.

4. Agravo regimental a que se nega provimento.

(AgRg no AREsp 44.380/SP, Rel. Ministro ANTONIO CARLOS FERREIRA, QUARTA TURMA, DJe 12/12/2014)

Apesar de não constarem nas ementas reproduzidas acima, extrai-se do inteiro teor dos votos, os respectivos valores de indenizações mantidos por esta Corte: R\$15.000,00 R\$10.000,00 e R\$10.000,00 e R\$ 24.880,00.

15. Ante o exposto, nego provimento ao recurso.

É o voto.



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

CERTIDÃO DE JULGAMENTO QUARTA TURMA

Número Registro: 2016/0090369-0 **PROCESSO ELETRÔNICO REsp 1.595.731 / RO**

Números Origem: 00042223920118220001 17351 42223920118220001 RO-17351

PAUTA: 24/10/2017

JULGADO: 24/10/2017

Relator

Exmo. Sr. Ministro **LUIS FELIPE SALOMÃO**

Presidente da Sessão

Exmo. Sr. Ministro ANTONIO CARLOS FERREIRA

Subprocurador-Geral da República

Exmo. Sr. Dr. MARCELO ANTONIO MOSCOGLIATO

Secretária

Dra. TERESA HELENA DA ROCHA BASEVI

AUTUAÇÃO

RECORRENTE : GOL LINHAS AEREAS INTELIGENTES S.A
RECORRENTE : VRG LINHAS AEREAS S.A
ADVOGADOS : MÁRCIO VINÍCIUS COSTA PEREIRA E OUTRO(S) - RJ084367
GUSTAVO FRANCO FERREIRA - SP236811
BERNARDO AUGUSTO GALINDO COUTINHO - RO002991
LAIANA OLIVEIRA MELO - RO004906
RECORRIDO : VALERIA CRISTINA AQUINO DOS ANJOS
ADVOGADOS : RAIMUNDO PAULO DIAS BARROS VIEIRA E OUTRO(S) - RO004211
ODAIR ELIAS HELLMANN - RO004375

ASSUNTO: DIREITO CIVIL - Responsabilidade Civil - Indenização por Dano Moral - Direito de Imagem

CERTIDÃO

Certifico que a egrégia QUARTA TURMA, ao apreciar o processo em epígrafe na sessão realizada nesta data, proferiu a seguinte decisão:

Adiado por indicação do Sr. Ministro Relator.



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

CERTIDÃO DE JULGAMENTO QUARTA TURMA

Número Registro: 2016/0090369-0 **PROCESSO ELETRÔNICO REsp 1.595.731 / RO**

Números Origem: 00042223920118220001 17351 42223920118220001 RO-17351

PAUTA: 24/10/2017

JULGADO: 07/11/2017

Relator

Exmo. Sr. Ministro **LUIS FELIPE SALOMÃO**

Presidente da Sessão

Exmo. Sr. Ministro ANTONIO CARLOS FERREIRA

Subprocurador-Geral da República

Exmo. Sr. Dr. ANTÔNIO CARLOS SIMÕES MARTINS SOARES

Secretária

Dra. TERESA HELENA DA ROCHA BASEVI

AUTUAÇÃO

RECORRENTE : GOL LINHAS AEREAS INTELIGENTES S.A
RECORRENTE : VRG LINHAS AEREAS S.A
ADVOGADOS : MÁRCIO VINÍCIUS COSTA PEREIRA E OUTRO(S) - RJ084367
GUSTAVO FRANCO FERREIRA - SP236811
BERNARDO AUGUSTO GALINDO COUTINHO - RO002991
LAIANA OLIVEIRA MELO - RO004906
RECORRIDO : VALERIA CRISTINA AQUINO DOS ANJOS
ADVOGADOS : RAIMUNDO PAULO DIAS BARROS VIEIRA E OUTRO(S) - RO004211
ODAIR ELIAS HELLMANN - RO004375

ASSUNTO: DIREITO CIVIL - Responsabilidade Civil - Indenização por Dano Moral - Direito de Imagem

CERTIDÃO

Certifico que a egrégia QUARTA TURMA, ao apreciar o processo em epígrafe na sessão realizada nesta data, proferiu a seguinte decisão:

Adiado para a próxima sessão por indicação do Sr. Ministro Relator.



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

CERTIDÃO DE JULGAMENTO QUARTA TURMA

Número Registro: 2016/0090369-0 **PROCESSO ELETRÔNICO REsp 1.595.731 / RO**

Números Origem: 00042223920118220001 17351 42223920118220001 RO-17351

PAUTA: 24/10/2017

JULGADO: 14/11/2017

Relator

Exmo. Sr. Ministro **LUIS FELIPE SALOMÃO**

Presidente da Sessão

Exmo. Sr. Ministro ANTONIO CARLOS FERREIRA

Subprocurador-Geral da República

Exmo. Sr. Dr. MARCELO ANTONIO MOSCOGLIATO

Secretária

Dra. TERESA HELENA DA ROCHA BASEVI

AUTUAÇÃO

RECORRENTE : GOL LINHAS AEREAS INTELIGENTES S.A
RECORRENTE : VRG LINHAS AEREAS S.A
ADVOGADOS : MÁRCIO VINÍCIUS COSTA PEREIRA E OUTRO(S) - RJ084367
GUSTAVO FRANCO FERREIRA - SP236811
BERNARDO AUGUSTO GALINDO COUTINHO - RO002991
LAIANA OLIVEIRA MELO - RO004906
RECORRIDO : VALERIA CRISTINA AQUINO DOS ANJOS
ADVOGADOS : RAIMUNDO PAULO DIAS BARROS VIEIRA E OUTRO(S) - RO004211
ODAIR ELIAS HELLMANN - RO004375

ASSUNTO: DIREITO CIVIL - Responsabilidade Civil - Indenização por Dano Moral - Direito de Imagem

CERTIDÃO

Certifico que a egrégia QUARTA TURMA, ao apreciar o processo em epígrafe na sessão realizada nesta data, proferiu a seguinte decisão:

A Quarta Turma, por unanimidade, negou provimento ao recurso especial, nos termos do voto do Sr. Ministro Relator.

Os Srs. Ministros Maria Isabel Gallotti, Antonio Carlos Ferreira (Presidente), Marco Buzzi e Lázaro Guimarães (Desembargador convocado do TRF 5ª Região) votaram com o Sr. Ministro Relator.