

# No-show e cancelamento do trecho de volta: busca por lucro colide com proteção do consumidor

07/06/2026

A consolidação do transporte aéreo como meio de locomoção corriqueiro no território nacional fez com que disputas outrora restritas a um público restrito passassem a afetar, de modo direto, o cotidiano de milhares de consumidores.

Nesse contexto, práticas comerciais adotadas por companhias aéreas, antes naturalizadas sob o argumento da eficiência econômica, têm sido progressivamente submetidas ao escrutínio do direito do consumidor e da jurisprudência dos tribunais superiores. Entre essas práticas, destaca-se o cancelamento automático do trecho de volta quando o passageiro deixa de embarcar no voo de ida, o chamado *no-show*, mecanismo que desloca para o consumidor o ônus de uma política tarifária concebida unilateralmente pela transportadora.

## Centralidade do transporte aéreo e assimetria contratual

O discurso da democratização do transporte aéreo costuma realçar a redução de tarifas, a ampliação de rotas e a facilidade de aquisição de bilhetes via plataformas digitais. Essa narrativa, contudo, esconde a profunda assimetria técnica e informacional que estrutura a relação entre companhia aérea e passageiro. De um lado, encontra-se um fornecedor altamente organizado, com domínio sobre algoritmos de precificação dinâmica, gestão de ocupação de aeronaves e redação de contratos padronizados. De outro, o consumidor, que, em regra, limita-se a aceitar cláusulas pré-formuladas, muitas vezes em poucos cliques, sem real possibilidade de compreender integralmente as consequências jurídicas de cada condição imposta.

Nesse cenário, a aquisição de passagens de ida e volta não se apresenta como resultado de negociação paritária, mas como adesão a um conjunto fechado de termos elaborados unilateralmente pelo fornecedor. A vulnerabilidade do consumidor não se restringe à falta de informação jurídica; abrange, também, a impossibilidade prática de barganhar alternativas contratuais, sobretudo quando a operação se dá em ambiente digital, com tempo reduzido, linguagem técnica e aparente urgência de fechamento do negócio. É justamente essa vulnerabilidade que justifica a incidência de um regime jurídico protetivo específico, que relativiza a força absoluta da vontade declarada e submete o conteúdo contratual a um controle de compatibilidade com a função social do contrato e com a boa-fé objetiva.

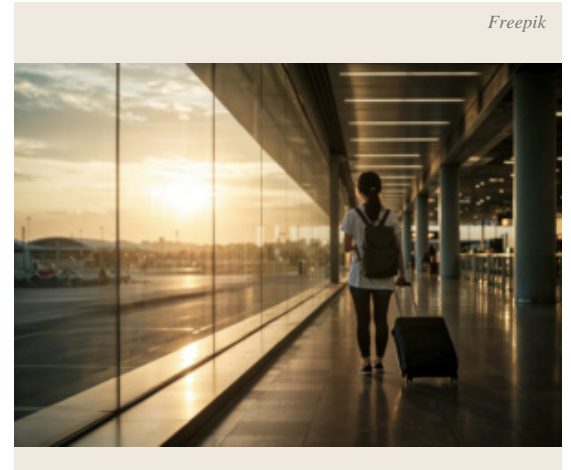
## *No-show* como técnica de transferência de risco

A prática de cancelamento automático do trecho de volta, quando o passageiro não utiliza o bilhete de ida, é usualmente justificada pelas companhias aéreas com base em dois argumentos centrais: a lógica da tarifa promocional e a necessidade de gestão eficiente da ocupação dos voos. Afirma-se que, ao optar por bilhetes de ida e volta vinculados, o consumidor teria aceitado condições mais restritivas em troca de um preço mais baixo, assumindo conscientemente o risco de perda do trecho remanescente em caso de não comparecimento ao primeiro embarque.

Essa construção, à primeira vista sedutora, revela-se problemática quando confrontada com as premissas fundamentais do direito do consumidor. Em primeiro lugar, porque parte da ficção de que o passageiro é capaz de avaliar, no momento da contratação, todas as contingências que podem levá-lo a não utilizar o voo de ida, desde eventos pessoais imprevisíveis até readequações logísticas de última hora. Em segundo lugar, porque ignora que, na prática, a empresa aérea mantém sob seu controle o valor integral pago pelo bilhete e, uma vez cancelado o trecho de volta, pode ainda revender o mesmo assento, obtendo receita duplicada sem correspondente aumento de custos.

## Práticas abusivas, cláusulas abusivas e mitigação do *pacta sunt servanda*

A partir da perspectiva consumerista, não é possível admitir que a palavra escrita no contrato funcione como escudo absoluto para validar qualquer forma de distribuição de riscos e vantagens. A legislação protege expressamente o



consumidor contra práticas abusivas e declara nulas as cláusulas que estabeleçam obrigações desproporcionais, autorizem cancelamentos unilaterais em favor exclusivo do fornecedor ou contrariem o sistema de proteção ao consumidor. A leitura desses dispositivos à luz da boa-fé objetiva conduz à conclusão de que o contrato de transporte aéreo não pode transformar o passageiro em financiador involuntário da política empresarial de maximização de lucros.

Quando se cancela o trecho de volta pelo simples fato de o consumidor não ter embarcado no voo de ida, desloca-se para ele um ônus que excede a própria lógica sancionatória usualmente admitida nas relações contratuais. O passageiro não apenas deixa de usufruir de um serviço pelo qual já pagou, como é compelido a adquirir uma nova passagem para se deslocar no mesmo trajeto e horário, suportando dupla despesa em benefício exclusivo da transportadora. Tal quadro evidencia a presença de desvantagem exagerada, incompatível com o equilíbrio contratual e com o dever de lealdade que deve orientar a execução de qualquer negócio jurídico, sobretudo em ambiente de consumo.

### **Venda casada implícita e enriquecimento sem causa**

Um dos aspectos mais sensíveis dessa prática reside na sua proximidade com o fenômeno da venda casada. Ao condicionar a manutenção do trecho de volta à utilização do trecho de ida, a empresa acaba por impor ao consumidor uma espécie de utilização obrigatória de um serviço como condição para fruir outro serviço já adquirido. Ainda que ambos os trechos tenham sido comprados conjuntamente, cada um deles corresponde, na substância, a uma prestação autônoma de transporte, com data, horário e rota determinados. Exigir o embarque na ida para permitir o retorno equivale a dizer que o consumidor não pode, por motivos próprios, reorganizar seu itinerário sem ser punido com a perda de um serviço que já integrou o preço total pago.

A consequência econômica é evidente: o fornecedor arrecada integralmente o valor do bilhete de ida e volta, cancela o trecho de retorno por ato unilateral e, em seguida, recoloca o assento à venda, obtendo nova receita sobre o mesmo lugar na aeronave. Esse arranjo, para além de violar a vedação à venda casada, configura hipótese clássica de enriquecimento sem causa, na medida em que a empresa auferiu vantagem patrimonial em duplicidade, sem prestação equivalente. A ideia de liberdade contratual não autoriza a legitimação de ganhos construídos à sombra de assimetrias informacionais e de cláusulas que, na prática, esvaziam o núcleo mínimo de direitos do consumidor.

### **Razoabilidade das sanções e multiplicação de penalidades**

Mesmo se se admitisse que algum tipo de sanção é cabível em razão do no-show, não se pode perder de vista que o ordenamento já oferece meios menos gravosos para a empresa administrar esse risco: aplicação de multas, restrição de reembolsos, limitação da remarcação ou retenção parcial de valores. O cancelamento integral do trecho de volta acrescenta uma penalidade adicional e desproporcional, resultando na sobreposição de consequências negativas sobre o consumidor por um único comportamento. Em vez de um sistema de incentivos equilibrado, tem-se uma cascata de punições que tende a desestimular a confiança do público no transporte aéreo e a ampliar a litigiosidade.

A razoabilidade das sanções é elemento indispensável para a legitimidade de qualquer regime contratual. De nada adianta invocar a necessidade de sustentabilidade econômica da atividade se o caminho escolhido for a multiplicação de mecanismos punitivos concentrados na parte mais fraca da relação. Uma política de preços verdadeiramente transparente deveria reconhecer que o risco de não comparecimento integra o custo ordinário da operação, a ser distribuído entre todos os agentes de forma proporcional, e não deslocado integralmente para aquele que possui menor poder de barganha.

### **Dignidade do viajante e danos indenizáveis**

As consequências do cancelamento abusivo não se esgotam no campo patrimonial. O passageiro que descobre, já no aeroporto, que seu bilhete de volta foi suprimido, vê-se exposto a situação de insegurança e apreensão, muitas vezes em cidade estranha, distante de sua rede de apoio. A necessidade de desembolsar quantia inesperada, a incerteza sobre o momento de retorno e o temor de perder compromissos relevantes constituem elementos que ultrapassam o mero dissabor

*Spacca*



cotidiano. O direito do consumidor reconhece que, em tais hipóteses, a violação atinge a esfera da dignidade, justificando a reparação por danos morais.

A fixação de indenizações moderadas, mas efetivas, cumpre dupla função: compensa o sofrimento experimentado pelo indivíduo e sinaliza ao mercado que determinadas condutas não serão toleradas. A quantificação não deve ser simbólica a ponto de incentivar a reiteração da prática, tampouco tão elevada a ponto de transformar a litigiosidade em instrumento especulativo. O ponto de equilíbrio deve ser encontrado à luz das circunstâncias de cada caso, considerando-se o tempo de espera, a existência de alternativas de retorno, o impacto na vida pessoal e profissional do passageiro e a capacidade econômica da transportadora.

## **Regulação setorial, jurisdição e desenho de incentivos**

O enfrentamento jurídico do no-show revela um diálogo necessário entre regulação setorial e jurisdição. Enquanto a autoridade responsável pela aviação civil define diretrizes gerais sobre tarifas, remarcações e políticas de reembolso, o Poder Judiciário atua como instância de controle de compatibilidade dessas práticas com os princípios e regras do direito do consumidor. Essa interação, longe de significar intervenção indevida na liberdade econômica, cumpre a função de ajustar o desenho de incentivos de maneira a evitar que a eficiência empresarial seja obtida às custas da erosão de direitos fundamentais.

Para além da repressão a atos concretos, precedentes firmes sobre a abusividade do cancelamento de trechos de volta têm efeito pedagógico relevante. Eles induzem a revisão de contratos-padrão, estimulam maior transparência na informação prévia ao consumidor e favorecem modelos de precificação que internalizem de forma mais justa os riscos da atividade. Ao mesmo tempo, oferecem à advocacia parâmetros claros para atuação consultiva e contenciosa, permitindo que se construam estratégias processuais e negociais alinhadas à proteção da confiança legítima depositada pelos passageiros nos contratos de transporte.

## **Considerações finais**

A discussão sobre o cancelamento do trecho de volta por no-show ultrapassa em muito um debate técnico sobre regras tarifárias. O que está em jogo é a definição de limites normativos para a atuação de agentes econômicos em um setor essencial para a mobilidade contemporânea. Um mercado de transporte aéreo robusto não se mede apenas pelo número de voos ou pela intensidade da concorrência, mas também pela qualidade da proteção conferida à parte estruturalmente vulnerável da relação: o consumidor.

Ao afirmar que a busca por lucro não pode legitimar a imposição de desvantagens exageradas, a transformação de cláusulas em instrumentos de venda casada velada e a apropriação de valores sem causa legítima, consolida-se uma compreensão mais sofisticada de ordem econômica, em que a eficiência não se dissocia da justiça contratual. Em um país em que o avião se incorporou ao cotidiano de trabalhadores, estudantes e famílias, é imperioso que o sistema jurídico continue a reagir, com firmeza e coerência, às tentativas de converter a vulnerabilidade do passageiro em estratégia ordinária de rentabilidade empresarial.

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2026-jun-07/no-show-e-cancelamento-do-trecho-de-volta-quando-a-busca-por-lucro-colide-com-a-protecao-do-consumidor/>