



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000343205

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1096102-58.2023.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante DECOLAR.COM LTDA, são apelados LUCIANO PIRAINO, ANDRÉA FERIAN, SOFIA FERIAN PIRAINO e RAFAEL FERIAN PIRAINO (MENOR(ES) ASSISTIDO(S)).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 22ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores CAMPOS MELLO (Presidente sem voto), HÉLIO NOGUEIRA E JÚLIO CÉSAR FRANCO.

São Paulo, 7 de abril de 2025.

NUNCIO THEOPHILO NETO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO Nº 26978

Apelação: 1096102-58.2023.8.26.0100

Apelante: Decolar. Com Ltda

Apeladas: Luciano Piraino e outros

Origem: 3ª Vara Cível do Foro Regional de Ipiranga da Comarca de São Paulo

Juiz de 1ª Instância: Carlos Antonio da Costa

EMENTA: DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. RECURSO DESPROVIDO.

I. Caso em Exame

Luciano Piraino e outros ajuizaram ação de indenização contra Decolar.com Ltda., alegando falha na prestação de serviço de intermediação de passagens aéreas, resultando em prejuízos materiais e morais. A sentença reconheceu a responsabilidade da ré e condenou-a à restituição de valores e indenização por danos morais.

II. Questão em Discussão

2. A questão em discussão consiste em (i) a legitimidade passiva da ré Decolar.com e (ii) a responsabilidade objetiva por falha na prestação de serviço de intermediação de passagens aéreas.

III. Razões de Decidir

3. A preliminar de ilegitimidade passiva é afastada com base no artigo 7º, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor, que prevê a responsabilidade solidária dos integrantes da cadeia produtiva.

4. A responsabilidade objetiva da ré é confirmada pela falha na prestação do serviço, conforme artigo 14 do CDC, evidenciada pela não remarcação ou reembolso das passagens, gerando danos aos autores.

IV. Dispositivo e Tese

5. Recurso desprovido.

Tese de julgamento: 1. A responsabilidade solidária dos fornecedores de serviços é aplicável em casos de falha na prestação de serviço. 2. A indenização por danos morais é devida quando há frustração de expectativa legítima em relação a serviços contratados.

Legislação Citada:

Código de Defesa do Consumidor, art. 7º, parágrafo único; art. 14.

Jurisprudência Citada:

TJSP, Apelação Cível 1002583-31.2020.8.26.0004, Rel. Júlio César Franco, 22ª Câmara de Direito Privado, j. 02.05.2024.

Vistos, etc.

Adotado o relatório da sentença de fls. 150/153, que julgou parcialmente procedente a ação de indenização por danos materiais e morais, acrescenta-se que, inconformada, a ré interpõe recurso de apelação.

Alega a apelante, em preliminar, que é parte passiva ilegítima. Sustenta que não pode ser responsabilizada pelos danos causados aos autores, pois é mera intermediadora da compra das passagens aéreas, tendo prestado o serviço de intermediação de forma adequada, sendo a companhia aérea a responsável pela execução do transporte e, portanto, pelos danos alegados na inicial. No mérito, afirma que não houve falha na prestação do serviço de intermediação, sendo inaplicável o Código de Defesa do Consumidor e a responsabilidade objetiva. Defende a inexistência de danos morais e de responsabilidade por lucros cessantes. Pugna pelo provimento do recurso para que a sentença seja reformada e julgada improcedente a ação ou, alternativamente, para que seja reconhecida a culpa exclusiva de terceiro e afastada a responsabilidade da Decolar.com pelos danos morais.

A parte autora apresentou contrarrazões (fls. 172/180).

Houve manifestação da Procuradoria Geral de Justiça (fls. 187/191).

Não houve oposição ao julgamento virtual.

Relatados.

Luciano Piraino e outros ingressaram com ação de indenização por danos materiais e morais contra a empresa Decolar.com Ltda., alegando que, em 2019, adquiriram passagens aéreas de ida e volta de São Paulo para Milão, destinadas a um grupo familiar composto por quatro pessoas, com pagamento realizado por meio de cartão de crédito.

Afirmam que os bilhetes foram emitidos sem a inclusão de bagagens despachadas, situação que só foi regularizada após diversas tentativas junto à ré. Com o advento da pandemia de Covid-19, solicitaram o cancelamento e o reembolso das passagens, mas a Decolar.com propôs, como alternativa, a remarcação dos voos sem custo adicional, excetuando-se o seguro viagem.

Informam que o valor relativo ao seguro só foi parcialmente reembolsado em 2021, em quantia inferior à originalmente paga. Desde então, vêm tentando remarcar a viagem, sem êxito, em razão da conduta

protelatória da ré. Alegam que a recusa da Decolar.com em remarcar a viagem ou restituir integralmente os valores pagos gerou-lhes prejuízos materiais e abalo moral.

Diante disso, requerem a condenação da ré à restituição do valor das passagens no montante de R\$ 19.526,07, deduzido o valor já reembolsado pelo seguro viagem; ao pagamento de indenização por danos materiais no valor de R\$ 15.000,00, correspondente à diferença necessária para aquisição de novas passagens; e à indenização por danos morais no valor de R\$ 40.000,00.

A sentença reconheceu que a empresa Decolar.com agiu com desídia ao protelar a remarcação das passagens aéreas, frustrando a legítima expectativa dos autores quanto à realização da viagem. Foi reconhecida a falha na prestação do serviço, bem como a responsabilidade da ré pelos danos decorrentes, tanto materiais quanto morais.

Diante disso, a Decolar.com foi condenada a restituir aos autores o valor de R\$ 18.832,00, correspondente ao montante pago pelas passagens, deduzido o valor já reembolsado parcialmente pelo seguro viagem, com correção monetária a partir de dezembro de 2019 e juros de mora desde a data da citação.

Além disso, a ré foi condenada ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 2.000,00 para cada autor, com correção monetária a partir da data da publicação da sentença e juros de mora desde a citação.

No tocante à sucumbência, a Decolar.com foi condenada ao pagamento de 2/3 das custas processuais e despesas, bem como de honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor do débito. Os autores, por sua vez, arcarão com 1/3 das custas e despesas processuais, além de honorários advocatícios no valor de R\$ 1.500,00, a serem corrigidos monetariamente a partir da publicação da sentença e acrescidos de juros de mora a contar do trânsito em julgado.

Inicialmente, afasta-se a preliminar de ilegitimidade passiva, suscitada pela apelante em suas razões recursais, no tocante à pretensão de responsabilidade exclusiva da companhia aérea corré. Isto porque, nos termos do artigo 7º, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor, nas ações de reparação de dano por má prestação de serviços, envolvendo responsabilidade civil de fornecedores de serviços, o CDC autoriza ao consumidor o direito de demandar contra quaisquer dos integrantes da cadeia

produtiva, sendo estes solidariamente responsáveis por eventuais danos causados: “Art. 7º Os direitos previstos neste código não excluem outros decorrentes de tratados ou convenções internacionais de que o Brasil seja signatário, da legislação interna ordinária, de regulamentos expedidos pelas autoridades administrativas competentes, bem como dos que derivem dos princípios gerais do direito, analogia, costumes e equidade. Parágrafo único. Tendo mais de um autor a ofensa, todos responderão solidariamente pela reparação dos danos previstos nas normas de consumo.”

É irrelevante, sob a ótica do consumidor, a divisão contratual entre fornecedores. O que importa é que a plataforma ré lucrou com a intermediação e figurou, para os autores, como canal único de aquisição e resolução do problema. Não se pode exigir que o consumidor desloque-se entre agentes comerciais parceiros para resolver impasses originados da relação de consumo.

Portanto, a responsabilidade da agência DECOLAR.COM e da companhia aérea, seja por intermediar a aquisição de passagens aéreas, seja por prestar o serviço de transporte, ambas participam da cadeia produtiva, e a solidariedade decorre de lei.

Nesse sentido:

*APELAÇÃO. TRANSPORTE AÉREO INTERNACIONAL. AÇÃO INDENIZATÓRIA POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. VOO CANCELADO. FALTA DE ASSISTÊNCIA MATERIAL AOS AUTORES. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. INCONFORMISMO DA RÉ. 1. **LEGITIMIDADE PASSIVA DA RÉ DECOLAR.COM, QUE RESPONDE SOLIDARIAMENTE PELA FALHA DO SERVIÇO E POR FATO PRÓPRIO**, DIANTE DA AUSÊNCIA DE ASSISTÊNCIA MATERIAL AOS AUTORES, DURANTE O PERÍODO EM QUE PERMANECERAM AGUARDANDO A REALOCÇÃO EM OUTRO VOO. 2. CÓDIGO BRASILEIRO DE AERONÁUTICA. DANO MORAL CONFIGURADO. INDENIZAÇÃO FIXADA EM R\$10.000,00, QUE SE MOSTRA RAZOÁVEL E PROPORCIONAL, CONSIDERANDO AINDA QUE A DEMANDA FOI MOVIMENTADA POR DOIS AUTORES. 3. SENTENÇA QUE DEVE SER MANTIDA. MAJORAÇÃO DOS HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS PARA 20% SOBRE O VALOR DA CONDENAÇÃO (ART. 85, §11, CPC). RECURSO DESPROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1002583-31.2020.8.26.0004; Relator (a): Júlio César Franco; Órgão Julgador: 22ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional IV - Lapa - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 02/05/2024; Data de Registro: 02/05/2024) (negritei)*

Em relação ao mérito propriamente dito, não há como prevalecer a tese de que a apelante teria apenas intermediado a

contratação, prestando o serviço adequadamente.

Os documentos juntados aos autos demonstram que o cancelamento do voo se deu ainda em dezembro de 2019, antes do início da pandemia (fls. 92), e não por força maior, mas por alteração de malha aérea da companhia. Mesmo assim, a ré não viabilizou aos autores alternativa eficaz para remarcação ou reembolso imediato, gerando um impasse que perdurou por mais de três anos.

A conduta da ré revela inequívoca falha no serviço, nos moldes do art. 14 do CDC, que consagra a responsabilidade objetiva dos fornecedores, bastando a demonstração do dano, do nexo de causalidade e da prestação defeituosa – elementos verificados no caso.

Mesmo após prometer acomodação sem custos, a ré passou a exigir valores adicionais expressivos e, ao final, não concretizou a emissão dos bilhetes, frustrando definitivamente a expectativa dos consumidores.

Ao contrário do que sustenta a empresa-apelante, sua responsabilidade independe de culpa, nos termos do CDC. E mais: não há que se falar em culpa exclusiva de terceiro, pois a agência comprometeu-se a prestar suporte, conduziu as tratativas e deixou de apresentar solução efetiva ao longo dos anos.

No que tange à restituição do valor pago, correta a sentença ao determinar a restituição integral do montante de R\$ 18.832,00, abatido o valor já reembolsado, devidamente corrigido.

A devolução do numerário decorre do simples fato de que o serviço não foi prestado. E o tempo decorrido, somado à inércia da requerida e às tentativas frustradas dos autores, afasta qualquer argumento de que o valor ainda estaria "disponível" para uso.

Ademais, a pretensão de condicionar o uso do crédito a prazos e condições que extrapolam o contrato original, sem consentimento expresso dos consumidores, é abusiva e violadora da boa-fé objetiva.

O dano moral, ao contrário do que sustenta a apelante, não se confunde com meros dissabores. Os autores foram privados de viagem internacional planejada com antecedência, comprometeram quantia relevante, enfrentaram longa batalha administrativa sem resposta satisfatória, e precisaram judicializar a questão anos após o ocorrido.

A conduta da ré extrapola os limites do tolerável no

âmbito das relações de consumo, ensejando evidente abalo emocional e sensação de impotência.

A jurisprudência tem reconhecido que o inadimplemento qualificado de obrigações em contratos de viagem, especialmente quando frustrada a realização do serviço contratado, gera dano moral indenizável.

O valor arbitrado – R\$ 2.000,00 para cada autor, totalizando R\$ 8.000,00 – mostra-se proporcional às circunstâncias e observou os princípios da razoabilidade e da função compensatória e pedagógica da indenização.

Ademais, entendo que não deve prevalecer o respeitável parecer ministerial, sob a alegação de que o menor não faria jus à indenização por danos morais por não ter participado ativamente das tratativas para solução do impasse, uma vez que tal argumentação não encontra respaldo na jurisprudência nem na principiologia do Direito das Relações de Consumo.

O dano moral, especialmente em situações que envolvem viagens frustradas em âmbito familiar, atinge todos os integrantes da unidade doméstica, independentemente de sua idade ou capacidade civil.

O menor participou do planejamento e vivenciou as expectativas legítimas da viagem internacional que foi cancelada, tendo experimentado, ainda que em dimensão própria à sua fase de desenvolvimento, a frustração decorrente do inadimplemento contratual e da ausência de resposta efetiva da ré.

Não é o desgaste burocrático que define o abalo moral, mas sim a lesão ao projeto existencial e afetivo frustrado, sobretudo quando se trata de ocasião especial com nítido caráter recreativo e familiar.

Reconhecer o direito à indenização ao menor, nesse contexto, é respeitar a sua dignidade e personalidade em formação, como determina o artigo 227 da Constituição Federal e o Estatuto da Criança e do Adolescente.

Posto isso, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso.

Nuncio Theophilo Neto
Relator