



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000058462**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1049445-22.2022.8.26.0576, da Comarca de São José do Rio Preto, em que é apelante ZIZATUR AGENCIA DE VIAGENS E TURISMO LTDA, é apelado JOÃO PEDRO DA SILVEIRA ALONSO (REPRESENTADO(A) POR SUA MÃE).

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 16ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento em parte ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores COUTINHO DE ARRUDA (Presidente), SIMÕES DE VERGUEIRO E DANIELA MENEGATTI MILANO.

São Paulo, 6 de fevereiro de 2026.

**COUTINHO DE ARRUDA**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



Voto nº 56324

*Apelação* nº 1049445-22.2022

Apelante: Zizatur Agência de Viagens e Turismo Ltda.

Apelado: João Pedro da Silveira Alonso (representado por sua mãe)

*Ação de indenização - responsabilidade civil - transporte aéreo - cancelamento de voo - legitimidade passiva da agência de viagens - cancelamento de voo em razão da pandemia do COVID-19 - reembolso do valor das passagens determinado - art. 3º da Lei nº 14.034/20 - danos morais inexistentes - ação julgada parcialmente procedente - recurso parcialmente provido para esse fim.*

Vistos, etc...

Trata-se de ação intentada por **JOÃO PEDRO DA SILVEIRA ALONSO** contra **TRANSPORTE AÉREOS PORTUGUESES S/A** e **ZIZATUR AGÊNCIA DE VIAGENS E TURISMO LTDA.** buscando o recebimento de indenização por danos materiais e morais decorrentes de cancelamento de voo contratado. Ao relatório de fls. 199/200, acrescenta-se que a ação foi julgada procedente. A corrê ZIZATUR apelou alegando ilegitimidade passiva, e sustentando a ausência do dever de indenizar e inexistência dos danos morais. Com contrarrazões, subiram os autos ao Tribunal.

É o **RELATÓRIO**.

Inicialmente, destaque-se que o art. 14 da lex consumerista estabelece que *“o fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos”*.

O art. 7º do mesmo codex define que *“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”*, sendo que o respectivo parágrafo único estabelece que, *“tendo mais de um autor a ofensa,*

*todos responderão solidariamente pela reparação dos danos previstos nas normas de consumo*”.

A esse passo, fica estabelecida, em tese, a responsabilidade solidária.

Todavia, é de se entender que ela deve ser interpretada de forma literal.

Assim, repita-se, *“tendo mais de um autor a ofensa, todos responderão solidariamente”*.

Ainda que, por se considerar uma interpretação com excessivo rigor literal, ela não prevalecesse, à evidência, que a responsabilidade solidária abrange tão somente as situações ao alcance e de obrigação de cada parte.

Seu adimplemento contratual se esgotaria com a regularidade do vôo, e a realização da viagem de seus passageiros, na forma contratada.

No caso vertente, conforme consta dos autos, o voo inicialmente contratado foi cancelado em razão das regras sanitárias impostas pela superveniência da **pandemia mundial do Covid-19**, tendo restado infrutíferas as tentativas de remarcação, com cobrança de valor adicional, resultando no dever das rés de reembolsar o valor do bilhete adquirido, conforme bem decidiu o MM. Juízo “a quo”.

Com efeito, a fim de minimizar o impacto da pandemia sobre o setor aéreo, foi promulgada a Lei nº 14.034/20, cujo art. 3º prevê expressamente: *“O reembolso do valor da passagem aérea devido ao consumidor por cancelamento de voo no período compreendido entre 19 de março de 2020 e 31 de dezembro de 2021 será realizado pelo transportador no prazo de 12 (doze) meses, contado da data do voo cancelado, observadas a atualização monetária calculada com base no INPC e, quando cabível, a prestação de assistência material, nos termos da regulamentação vigente”*.

Tendo transcorrido o prazo legal para reembolso ou realocação dos passageiros, é devida a restituição do valor das passagens compradas pelo autor.

Por outro lado, a pandemia mundial configura situação imprevisível, inevitável e incontrolável, que exclui a responsabilidade pelos danos morais reclamados pelo autor, em que pese o entendimento monocrático.

Nesse sentido: ***“PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS TURISMO AÇÃO DE DE FAZER OU REPARAÇÃO DE DANOS MATERIAIS E MORAIS - CANCELAMENTO DE VOO - ALEGAÇÃO DE CASO FORTUITO OU DE FORÇA MAIOR, POR CONTA DA PANDEMIA PELA COVID-19 - PERTINÊNCIA - CANCELAMENTO DE VOO E REAGENDAMENTO DECORRENTE DA GRAVE CRISE SANITÁRIA - Lei nº 14034/2020 E Lei nº 14.046/2020 - OBRIGAÇÃO DE REAGENDAMENTO OU RESTITUIÇÃO DOS VALORES PAGOS - PERTINÊNCIA - DANOS IMATERIAIS NÃO CONFIGURAÇÃO - SENTENÇA PARCIALMENTE REFORMADA -***



***RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO, COM OBSERVAÇÃO. I- O cancelamento do voo pela companhia aérea parceira da ré e reagendamento do mesmo por mais de uma vez, sem uma solução final, derivou do estado de pandemia global e das restrições havidas pelos países de ingresso de pessoas em razão das restrições sanitárias impostas, mas não retira dos consumidores seu direito ao reagendamento das viagens e hospedagens contratadas e pagas ou, na impossibilidade, na restituição das quantias pagas; II- Os transtornos pelos quais passaram os autores não podem ser imputados à ação voluntária da ré, mas das condições sanitárias derivadas da Covid19, com restrições governamentais de circulação de pessoas, razão pela qual não há como se reconhecer a caracterização de dano imaterial por culpa da ré***” (TJSP, 31ª Câmara de Direito Privado, Apelação nº 1001807- 96.2021, Relator Desembargador Paulo Ayrosa, j. 29/09/21).

Na mesma linha: TJSP, Apelação Cível 1030385-50.2020, Relator José Wagner de Oliveira Melatto Peixoto, 37ª Câmara de Direito Privado, Data do julgamento 20/01/22.

Destarte, é de rigor a acolhida parcial das razões recursais, para o fim de afastar a condenação das rés ao pagamento de indenização por danos morais, ficando mantidos os demais fundamentos esposados em Primeiro Grau.

Em razão da sucumbência recíproca, cada parte arcará com as despesas despendidas e com os honorários advocatícios da parte adversa, ora fixados em 20% (vinte por cento) sobre o valor atualizado da condenação.

Pelo exposto, ***DÁ-SE PARCIAL PROVIMENTO*** ao recurso.

Coutinho de Arruda

***Relator***