



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000401499

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1091868-96.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante DECOLAR.COM LTDA, são apelados TUANNY TEIXEIRA PINHEIRO e ERIK KELTKE BATISTA DE OLIVEIRA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 12ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso, com observação. V.U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores JACOB VALENTE (Presidente), SANDRA GALHARDO ESTEVES E CASTRO FIGLIOLIA.

São Paulo, 30 de abril de 2026.

JACOB VALENTE
Relator(a)
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

SEÇÃO DE DIREITO PRIVADO

Apelação nº 1091868-96.2024.8.26.0100

Apelante: DECOLAR.COM LTDA.

Apelados: TUANNY TEIXEIRA PINHEIRO e ERIK KELTKE BATISTA DE OLIVEIRA

Interessado: DELTA AIR LINES

COMARCA: SÃO PAULO

VOTO 47230

INDENIZATÓRIA – Transporte aéreo – Cancelamento de voo internacional em razão de restrições sanitárias da Covid-19 – Imposição de custos adicionais para remarcação do voo – Autores que tiveram que se valer do Procon para tanto – Mesmo após a remarcação do voo, já em território estrangeiro, foram surpreendidos com a necessidade de outros custos para realizar a viagem, culminando na aquisição de novas passagens aéreas – Sentença de parcial procedência, com a condenação das rés no pagamento das passagens aéreas não usufruídas e custos adicionais realizados, além de indenização por danos morais – Insurgência da empresa corré – Preliminar de ilegitimidade passiva – Descabimento – Agência de viagens que integra a cadeia de fornecimento – Responsabilidade que decorre da intermediação da compra e venda de passagens – Reembolso do valor da passagem aérea decorrente de cancelamento de voo durante a pandemia - Restituição que deve ocorrer em razão do disposto no art. 3º da Lei 14.034/2020 – Reembolso que é de rigor – Não obstante, pagamento dos valores relativos aos custos adicionais cobrados para remarcação do voo que somente deverão ocorrer se comprovado seu pagamento – Observação ao decisum, neste ponto - Danos morais configurados – Transtornos sofridos que ultrapassaram a esfera dos meros aborrecimentos, considerando que a resistência das rés quanto à remarcação do voo, atribuindo aos autores custos adicionais para tanto quando já estavam em território estrangeiro – Verba indenizatória fixada em R\$ 8.000,00 para cada um dos autores que obedeceu aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade – Sentença mantida, com observação – Apelo desprovido, com observação.

1. Trata-se de recurso de apelação



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

interposto em face da r. sentença de fls. 380/389 que julgou **parcialmente procedente** a ação de restituição de valores c.c. pedido de indenização por danos movida por **TUANNY TEIXEIRA PINHEIRO e ERIK KELTKE BATISTA DE OLIVEIRA** em face de **DELTA AIR LINES e DECOLAR.COM LTDA.**, para condenar as rés, solidariamente, a pagar aos autores o valor de R\$ 10.074,44 a título de indenização por danos materiais, devidamente corrigido e acrescido de juros de mora e indenização por danos morais fixada em R\$ 8.000,00 para cada um dos autores, totalizando o valor de R\$ 16.000,00, com correção monetária do arbitramento e juros de mora da citação. Por força da sucumbência condenou as rés, ainda, no pagamento de custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados no percentual de 10% sobre o valor da condenação.

A empresa Decolar apelou (fls. 398/413), argumentando, preliminarmente, que é parte ilegítima para figurar no feito, uma vez que apenas intermediou a aquisição das passagens aéreas, não sendo a responsável pela execução do transporte. No mérito, alega que (i) a obrigação de realizar o reembolso das passagens aéreas ou conceder crédito em razão dos fatos terem ocorrido durante a pandemia do coronavírus cabe exclusivamente ao transportador, pelo que não lhe cabe qualquer responsabilidade pelo ocorrido; (ii) que a remarcação do voo somente não ocorreu por culpa exclusiva dos autores; (iii) as opções de voo ficam disponível até um certo período, mas a falta de retorno dos autores quanto ao método de pagamento tempestivamente, aumentava os valores, o que implicou na recusa da operadora de cartão de crédito quanto ao pagamento; (iv) que foram efetuados diversos contatos com os autores para dar andamento na remarcação; (v) que após os pedido de cancelamento procurou auxiliar os autores no reembolso das passagens; (vi) que deve ser reconhecido que Companhia Aérea foi quem cancelou o voo e não realizou o reembolso; (vii) inexistência de danos materiais ou morais, notadamente porque as hipóteses previstas pela Lei 14.046/2020 caracterizam hipóteses de caso fortuito ou força maior e (viii) que o *quantum* indenizatório foi fixado em quantia excessiva. Pede o provimento do recurso.

Recurso formalmente em ordem, por presentes os pressupostos de admissibilidade recursal fica admitido, com resposta às fls. 423/428.

Não houve oposição das partes quanto ao julgamento virtual do recurso.

É o relatório do essencial.

2. O recurso interposto não comporta acolhimento, embora o *decisum* comporte observação.

Tratam os autos de ação em que os autores buscam ser ressarcidos pelos valores despendidos para aquisição de passagens aéreas com destino à Nova York, alegando que o voo estava programado para abril de 2020, cancelado em razão da pandemia do coronavírus, alegando que para a remarcação do voo, foram surpreendidos com a cobrança de valores que não estavam previstos e impossibilidade de realizar o voo tal qual lhes foi ofertado, motivo pelo efetuaram a compra de novas passagens aéreas para realizar a viagem, pretendendo, ainda, indenização pelos danos morais que entendem daí decorrentes.

Ao sentenciar o feito, o nobre magistrado *a quo* julgou a demanda parcialmente procedente, destacando que ambas as empresas respondem pelo cenário aqui tratado, na medida em que integram a cadeia de fornecimento, determinando a restituição dos valores gastos pelas passagens aéreas não utilizadas e valores extras que efetuaram sem a contrapartida, além de indenização por danos morais fixados no valor de R\$ 8.000,00 para cada um dos autores, ao fundamento de que as rés descumpriram frontalmente a legislação específica editada para regular as situações de cancelamento durante a pandemia (Lei nº 14.034/2020), que previa expressamente o dever de reacomodação dos passageiros sem custos adicionais.

Pois bem.

Preliminarmente, repele-se a arguição de ilegitimidade passiva suscitada pela *corré* Decolar.

Isso porque, além de evidente a relação de consumo instaurada entre as partes, a ré responde por ter integrado a cadeia de fornecimento de serviços no que tange (i) à comercialização das passagens aéreas canceladas, vez que recebeu o preço; (ii) às tratativas quanto à eventual remarcação do voo foram negociadas com a agência de viagens; bem como (iii) somente obtiveram o novo *voucher* para realizar o voo após reclamação junto aos órgãos de proteção de defesa do consumidor e mesmo assim não puderam realizá-lo.

Evidente que não há que se falar em



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

ilegitimidade passiva. Não se está tratando de danos decorrentes de defeito relativo à prestação de serviço de **transporte** pela empresa de aviação, o que afastaria sua responsabilidade, na medida em que atua como intermediadora da venda de bilhetes aéreos, mas sim em responsabilidade referente à compra e venda e ao pagamento da passagem (CDC, arts. 7º, § único, e 25, § único), de modo que responde objetiva e solidariamente pelos **danos por defeitos quanto ao serviço prestado**, já que integra a cadeia de fornecimento.

Nesse sentido, as decisões desta Corte:

"APELAÇÃO – Ação de reparação por danos materiais e morais – Transporte aéreo – Cancelamento de voo internacional (COVID-19) Sentença de parcial procedência. Preliminares arguidas – Arguição da apelante – ilegitimidade passiva – Relação de consumo – Solidariedade entre todos os componentes da cadeia de fornecimento – Legitimidade passiva da agência de viagem que intermediou a venda das passagens caracterizada – Precedentes deste E. Tribunal – Arguição da corré em contrarrazões – Violação ao princípio da dialeticidade – Recurso da apelante que se propôs a contrariar os argumentos lançados na sentença – Afastamento – Preliminares Rejeitadas. Insurgência da apelante – Argumenta a inexistência de dano moral indenizável, ante à ausência de comprovação exigida pelo art. 251-A do CBA, tratando-se de mero dissabor, e, subsidiariamente, pleiteia a redução do quantum indenizatório por excessivo e desproporcional, citando o contexto da pandemia – Impugna, ainda, a condenação à restituição dos danos materiais, reiterando ser responsabilidade da transportadora aérea. Razões de decidir – Cancelamento incontroverso em razão da pandemia – Falha na prestação de serviços pós-cancelamento – Ausência de solução adequada para remarcação ou reembolso, mesmo consideradas as flexibilizações da Lei nº 14.034/2020 – Responsabilidade objetiva e solidária das rés (art. 14, CDC) – Ausência de excludente – Danos materiais consistentes no valor pago pelas passagens, devidamente corrigido e com juros de mora – Danos morais configurados – Frustração prolongada da viagem familiar e descaso na solução do problema que extrapolam o mero aborrecimento – Quantum indenizatório (R\$ 4.000,00 total) que se mostra adequado. Sentença mantida. RECURSO DESPROVIDO." (TJSP; Apelação Cível 1006656-07.2024.8.26.0004; Relator



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

(a): Marco Pelegrini; Órgão Julgador: 12ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional IV - Lapa - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 27/11/2025; Data de Registro: 27/11/2025);

"RECURSO ORDINÁRIO. DIREITO CIVIL. DIREITO DO CONSUMIDOR. TRANSPORTE AÉREO. CANCELAMENTO DE VIAGEM NO CONTEXTO DA PANDEMIA. REEMBOLSO. LEGITIMIDADE PASSIVA DA COMPANHIA AÉREA. RESPONSABILIDADE SOLIDÁRIA. 1. O fato de a passagem ter sido adquirida através de uma empresa intermediadora não afasta a legitimidade passiva e a responsabilidade solidária da companhia aérea no pagamento de indenização por danos materiais. A companhia aérea se insere na cadeia de fornecedores, havendo solidariedade entre todos aqueles que se uniram para ofertar o produto ao consumidor, auferindo lucro. 2. Considerando que o cancelamento de reserva decorreu de caso fortuito, bem como deixando a requerida de disponibilizar opções de voo, bem como de prestar a devida informação ao consumidor, de rigor a restituição integral dos valores desembolsados, sem incidência de quaisquer penalidades contratuais, conforme preceitua o art. 3º, caput, da Lei nº 14.034/2020. 3. Mantida a sentença que condenou a companhia aérea a restituir à autora o valor pago nas passagens. Recurso a que se nega provimento." (TJSP; Recurso Inominado Cível 1064248-83.2022.8.26.0002; Relator (a): Léa Maria Barreiros Duarte; Órgão Julgador: 2ª Turma Recursal Cível; Foro Regional II - Santo Amaro - 1ª Vara do Juizado Especial Cível; Data do Julgamento: 27/10/2023; Data de Registro: 27/10/2023).

No mérito, embora o cancelamento do voo contratado tenha ocorrido em virtude de evento imprevisível e de consequências insuperáveis, o fato é que a remarcação do voo pelos autores foi marcada por falha na prestação dos serviços.

Isso porque os autores foram autorizados pela empresa corré a realizarem o trajeto de Cancun (México) para New York (EUA) em substituição ao voo que fariam inicialmente, sendo surpreendidos com a cobrança do valor de R\$ 2.900,00 para tanto, com o qual não concordaram, motivo pelo qual acionaram os órgãos de defesa do consumidor.

Possibilitada então a realização da viagem sem custo, foram novamente surpreendidos com a



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

impossibilidade de realizar o voo e informados da necessidade do pagamento do valor de R\$ 875,24, cujo pagamento foi recusado pela administradora do cartão de crédito, o que culminou na aquisição de novas passagens aéreas para realizar o trajeto.

Evidente então a necessidade de reembolso do valor gasto quanto às passagens aéreas não utilizadas, já que o voo inicialmente restou cancelado em decorrência das consequências da pandemia do Coronavírus e não foi possível a realização da viagem remarcada.

Nesse passo, a edição da Lei 14.034/2020, alterada pela Lei 14.174/2021, dispôs sobre as medidas emergenciais que deveriam ser adotadas, no âmbito da aviação civil brasileira, em razão da pandemia da Covid-19 estabelecendo em seu art. 3º que:

"Art. 3º 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.

Assim, sendo fato incontroverso que os autores não usufruíram do serviço contratado, incumbe mesmo às rés promoverem o reembolso integral dos valores tal qual determinado.

Nesse sentido, confira-se entendimento desta Corte em casos análogos:

"Apelação. Demanda de indenização de danos morais e materiais decorrentes de cancelamento de voo. Sentença de procedência. 2. Decisão mantida. 3. Legitimidade passiva. ALEGAÇÃO DE ILEGITIMIDADE PASSIVA AFASTADA. CADEIA DE FORNECEDORES CONFIGURADA. 4. Responsabilidade solidária configurada. 5. Danos materiais. Voo cancelado e não efetuado o reembolso nos



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

termos da Lei 14.034/2020. Indenização devida. 6. Danos morais. Tentativas infrutíferas dos autores de obter o reembolso ou remarcação das passagens por longo período. Ausência de informações precisas prestadas pelas rés. Negligência configurada. Indenização devida. 7. Valor da verba indenizatória arbitrado em montante razoável e que não comporta alteração. 8. Recurso desprovido.” (TJSP; Apelação Cível 1015678-90.2021.8.26.0361; Relator (a): Campos Mello; Órgão Julgador: 22ª Câmara de Direito Privado; Foro de Mogi das Cruzes - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 29/09/2022; Data de Registro: 29/09/2022);

“APELAÇÃO – AÇÃO INDENIZATÓRIA – Transporte aéreo nacional – Cancelamento de voo – Sentença de procedência – Apelo das partes – Preliminares – Mantida a legitimidade da “Decolar” e da “Gol” – Responsabilidade solidária, nos termos do art. 14 do CDC – Mérito – Cancelamento de voo, em razão da pandemia – Autora que não conseguiu remarcar o voo, nem mesmo receber o reembolso dos valores despendidos – Decorrido o prazo de 12 meses previsto na Lei 14.034/2020 – Dano material – Autora faz jus ao reembolso dos valores – Dano moral – Configurado – Situação que extrapola o mero aborrecimento – Falha na prestação de serviço – Teoria do Desvio Produtivo – Quantia fixada em R\$ 3.200,00 – Manutenção – Valor que respeita os princípios da proporcionalidade e da razoabilidade – Juros de mora – Incidência a partir da citação, nos termos do art. 405 do CC – Sentença mantida – RECURSOS DESPROVIDOS.” (TJSP; Apelação Cível 1010212-88.2021.8.26.0564; Relator (a): Ana Catarina Strauch; Órgão Julgador: 37ª Câmara de Direito Privado; Foro de São Bernardo do Campo - 7ª Vara Cível; Data do Julgamento: 30/06/2022; Data de Registro: 30/06/2022).

Não obstante a devolução dos valores determinada pela r. sentença, **cabe a observação de que os valores dos pagamentos adicionais de R\$ 2.900,00 e R\$ 875,24 solicitados para realizar a remarcação somente deverão ocorrer se comprovados nos autos que houve seu efetivo pagamento.**

É que os próprios autores mencionaram que acionaram os órgãos de proteção ao crédito quando lhes foi solicitado o pagamento de R\$ 2.900,00 pela remarcação, informando que “em 19/08/2020, **sem custo**

adicional, a empresa Decolar, enviou o voucher com as reservas (nº 999299118300) para o trajeto Cancun x New York que se daria com ida junto à Cia. Delta, com ida para o dia 22/10/2022 e volta no dia 03/11/2022.” (fls. 02 - destacamos) e que, em relação ao valor de R\$ 875,24 cobrado, o pagamento por meio do cartão de crédito não foi concluído.

Assim, tendo em vista a vedação ao enriquecimento sem causa, os valores adicionais ocorrerão se demonstrado o efetivo pagamento realizado pelos autores.

No que se refere aos danos morais, tem-se que ele é patente, porque, como bem destacado pelo juízo de primeiro grau “os autores enfrentaram situação que ultrapassou o mero dissabor ou aborrecimento cotidiano. Primeiro, tiveram que recorrer ao PROCON para conseguir os vouchers das reservas, evidenciando a resistência das rés em resolver administrativamente a questão. Em seguida, mesmo após obterem os vouchers através do órgão de proteção ao consumidor, foram surpreendidos em Cancun com a informação de que não poderiam embarcar para Nova York”.

Não fosse isso suficiente, quando os autores estavam em Cancun, certos de que o voo se realizaria, foram surpreendidos com a impossibilidade de realizar o check in e obtiveram informação da necessidade de custos adicionais, culminando na aquisição de novas passagens para concluir a viagem, o que, evidentemente, extrapolou a esfera dos meros aborrecimentos.

E o arbitramento da indenização deve, sempre que possível, pautar-se pela extensão dos danos (art. 944 do CC), lembrando que deve representar consolo para a vítima e punição para o agente, mas não pode constituir motivo de enriquecimento sem causa. E no arbitramento é recomendável a moderação, orientando-se o magistrado pelos critérios sugeridos pela doutrina e jurisprudência, valendo-se da experiência e do bom senso, sem olvidar a realidade da vida e as peculiaridades de cada caso.

Analisadas essas premissas, tem-se que o valor de R\$ 8.000,00 (oito mil reais) para cada um dos autores situa-se em patamar justo e razoável frente ao abalo moral sofrido, já sopesadas as circunstâncias fáticas dos autos, traduzindo compensação pelo dissabor experimentado sem, contudo, enriquecê-los, ao mesmo tempo



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

em que desestimula a reiteração de condutas análogas por parte das rés.

E, nos termos do art. 85, §§ 1º, 2º e 11 do CPC, são devidos honorários recursais, cumulativos, ao autor, de modo que ficam estes arbitrados em mais 5% sobre o valor da condenação.

Mais é desnecessário.

3. Nega-se, pois, provimento ao recurso, com observação.

JACOB VALENTE

Relator