



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000794507

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001935-77.2025.8.26.0068, da Comarca de Barueri, em que é apelante _____, é apelado DECOLAR.COM LTDA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 14ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores CARLOS ABRÃO (Presidente) E LUIS FERNANDO CAMARGO DE BARROS VIDAL.

São Paulo, 1º de agosto de 2025.

THIAGO DE SIQUEIRA
Relator(a)
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO Nº 61.132

APELAÇÃO Nº 1001935-77.2025.8.26.0068

COMARCA DE BARUERI

APTE.: _____

APDA.: DECOLAR.COM LTDA

Ação de indenização por danos materiais – Responsabilidade civil – Improcedência – Pacote turístico incluindo voo, hospedagem, passeios e aluguel de veículo adquirido pela autora em agência de turismo – Cancelamento do voo pela companhia aérea que comprometeu a utilização do pacote adquirido, fazendo com que a autora comprasse nova passagem, arcando com os custos, para que pudesse usufruir dos demais serviços – Incidência, no caso, do Código de Defesa do Consumidor – Responsabilidade solidária dos integrantes da cadeia de consumo, nos termos do CDC, arts. 7º, parágrafo único, e 25, § 1º – Falha na prestação de serviço configurada – Danos materiais que devem ser resarcidos – Procedência da ação é medida que se impõe Recurso provido.

A r. sentença (fls. 158/161) proferida pelo douto Magistrado Bruno Paes Straforini, cujo relatório se adota, julgou improcedente a presente ação indenizatória ajuizada por _____ contra DECOLAR.COM LTDA, condenando a vencida no pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios arbitrados em 10% do valor da causa.

Irresignada, apela a autora, sustentando que, diferente do fundamento adotado na sentença, a apelada não atuou como mera vendedora de bilhetes, mas como fornecedora de um pacote de viagem completo, incluindo passagens aéreas, hospedagem, passeios e aluguel de veículo, para o período de 20 a 25 de dezembro de 2024. *A alteração unilateral do itinerário aéreo (ida adiada para 23 de dezembro e volta para 30 de dezembro) comprometeu a usabilidade de todo o pacote, pois os demais serviços permaneceram nas datas originais, tornando a viagem inviável sem ajustes. A Apelada, ao comercializar o pacote, assumiu a obrigação de coordenar todos os serviços contratados, sendo responsável por garantir sua compatibilidade. A recusa em realocar a Apelante em voos compatíveis com as datas originais ou ajustar os demais serviços sem custos*



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

adicionais configura falha na prestação de serviços, nos termos do artigo 14 do CDC. Diz que foi obrigada a adquirir novas passagens a fim de poder usufruir dos demais serviços, já que a ré não apresentou solução compatível, restando evidente a falha na prestação de serviços, fazendo jus ao ressarcimento da quantia gasta no valor de R\$ 3.142,44. Postula, por tais motivos, a reforma da r. sentença com a procedência da ação, invertendo-se os ônus da sucumbência e fixando a verba honorária nos termos do art. 85, §8º, do CPC (fls. 118/127).

Recurso tempestivo, processado, recebido no duplo efeito e respondido (fls. 133/137).

É o relatório.

A autora ajuizou a presente ação alegando que adquiriu junto à ré pacote turístico de viagem incluindo passagens aéreas, hospedagem, passeios e aluguel de veículo, para o período de 20 a 25 de dezembro de 2024. No entanto, o voo foi alterado pela companhia aérea (ida adiada para 23 de dezembro e volta para 30 de dezembro) o que comprometeu a usabilidade de todo o pacote, pois os demais serviços permaneceram nas datas originais, tornando a viagem inviável sem ajustes, sendo obrigada a adquirir novas passagens arcando com o valor de R\$ 3.142,44 a fim de que pudesse usufruir dos demais serviços. Pede indenização pelos danos materiais experimentados.

A ré apresentou contestação, alegando a ausência de responsabilidade pelo cancelamento do voo e ilegitimidade passiva, atribuindo a responsabilidade à companhia aérea que não ofereceu solução que possibilitasse o uso do pacote nas datas contratadas, por ter sido mera intermediadora no processo de aproximação dos serviços, inexistindo falha de sua parte na prestação de serviços.

O douto Magistrado houve por bem julgar improcedente a ação por entender que a ré não possui qualquer ingerência no cancelamento do voo pela companhia aérea.

Inicialmente, não há que se falar em atribuição de responsabilidade exclusiva da companhia aérea pelo cancelamento dos voos.

Restou claro nos autos que a autora adquiriu



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

pacote de viagem completo com a ré, incluindo passagens aéreas, hospedagem, passeios e aluguel de veículo, para o período de 20 a 25 de dezembro de 2024, assim, embora o transporte aéreo fosse realizado através da companhia aérea Latam Airlines, é de se notar que ambas são parceiras comerciais no negócio entabulado entre as partes, razão pela qual também torna-se responsável solidária por eventual falha na prestação de serviços, tendo em vista que integra a cadeia de fornecedores, face à incidência, no caso, do Código de Defesa do Consumidor.

Nesse sentido, veja-se os seguintes julgados deste Tribunal:

AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. Transporte aéreo internacional. Cancelamento de voo em razão da pandemia da COVID-19. Autor que pagou a passagem de volta ao Brasil de outra companhia. Sentença de parcial procedência do pedido. Apelação das réis. Ilegitimidade passiva da corré Decolar.com. Desacolhimento. Ré que faz parte da cadeia de fornecimento de serviços. Dicção do art. art. 7º, parágrafo único, art. 14 e art. 25, § 1º, todos do CDC. Indenização por danos materiais. O § 2º do art. 3º da Lei nº 14.034/2020 impunha às réis a obrigação de oferecer, prioritariamente, ao passageiro (consumidor) a opção de reacomodação em outro voo, tão logo fosse possível, o que não ocorreu no caso dos autos. Indenização por danos morais. Os fatos narrados superaram o mero aborrecimento do cotidiano e do transtorno causado pela própria pandemia, porquanto o demandante estava em país estrangeiro com bolsa de estudos e teve que permanecer lá sem visto por mais de um mês porque as réis não providenciaram o seu retorno ao Brasil. Valor arbitrado que não merece reforma. RECURSOS NÃO PROVIDOS. (TJSP; Apelação Cível 1003336-78.2020.8.26.0362; Relator (a): Carmen Lucia da Silva; Órgão Julgador: 25ª Câmara de Direito Privado; Foro de Mogi Guaçu - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 18/01/2022; Data de Registro: 18/01/2022 grifo nosso)

Consumidor e processual. Transporte aéreo. Ação de obrigação de fazer cumulada com pedido indenizatório. Sentença de procedência. Pretensão à reforma manifestada pelas réis. Ilegitimidade passiva. Inocorrência. Não é possível reconhecer a ilegitimidade passiva ad causam se a pertinência subjetiva emerge da causa de pedir, in statu assertionis. Responsabilidade objetiva e



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

solidária das operadoras de turismo à luz das normas consumeristas.
Precedentes. Oferta que, no caso concreto, nos termos do artigo 30 do Código de Defesa do Consumidor vincula as requeridas. Ampla divulgação sob a alcunha de promoção. Valores não irrisórios. Precedentes deste E. TJSP. Danos morais configurados. Situação que ultrapassou o mero aborrecimento ou dissabor cotidiano. Existência de lesão a direito da personalidade. Quantum indenizatório, no entanto, que comporta redução, sob pena de enriquecimento sem causa. RECURSOS PROVIDOS EM PARTE. (TJSP; Apelação Cível 1014261-65.2019.8.26.0008; Relator (a): Mourão Neto; Órgão Julgador: 19ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional VIII - Tatuapé - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 22/01/2021; Data de Registro: 22/01/2021 – grifo nosso)

Ação de indenização por danos morais. Má prestação de serviço de transporte aéreo internacional. Responsabilidade objetiva da companhia aérea. Atraso de 24 horas na ida e na volta. *Legitimidade passiva da empresa aérea.* Alegação que o trecho em que houve atraso foi feito pela Latam. Empresas que atuam conjuntamente, em sistema codeshare. *Responsabilidade solidária.* Possibilidade de propositura somente contra a Qantas, com quem efetivamente o autor contratou. *Legitimidade passiva da Decolar.* Com. *Intermediação. Cadeia de negócios.* Má prestação do serviço. Dano moral configurado. Pretensão restrita à compensação pelos danos morais. Aplicação do CDC. Inaplicabilidade do entendimento consolidado pelo E. STF, no julgamento do RE 636.331, com repercussão geral, já que se refere somente aos danos materiais, do que não se trata a hipótese sub judice. Quantificação da verba indenizatória. Critérios de razoabilidade e proporcionalidade. Recurso provido. (TJSP; Apelação Cível 1112972-23.2019.8.26.0100; Relator (a): Cauduro Padin; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 20ª Vara Cível; Data do Julgamento: 25/08/2020; Data de Registro: 25/08/2020 grifo nosso)

Prestação de serviços. Compra e venda de passagens aéreas. Ação de reparação de danos. Cancelamento de voo em razão da falência da empresa transportadora. Prestação deficiente do serviço. *Legitimidade passiva da intermediadora, integrante que é da cadeia de fornecedores.* Suficiente demonstração dos transtornos causados à consumidora. Dano moral configurado. Fixação adequada à realidade. Parcial procedência mantida. Recurso improvido. 1. A ré,



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

por disponibilizar em seu 'site' uma ferramenta de pesquisa e intermediar a aquisição de produtos turísticos, é responsável solidária pela reparação dos danos decorrentes da má prestação dos serviços inerentes ao transporte aéreo, e isto porque integra a cadeia de fornecedores, além de ter contratado diretamente com a consumidora. É, portanto, parte legítima para figurar no polo passivo da ação. (...) (Apelação nº 1004637-76.2014.8.26.0554, Relator Des. Antônio Rigolin; 31ª Câmara de Direito Privado, j. 28/04/2015 grifo nosso).

O Código de Defesa do Consumidor consagra a responsabilidade solidária do fornecedor de produtos ou serviços para hipótese de haver mais de um responsável pela causação do dano ao consumidor, consoante previsto no art. 7º, parágrafo único, e art. 25, § 1º, ambos de referido Código.

Veja-se a propósito a seguinte lição de Cláudia Lima Marques:

O parágrafo único do art. 7º traz a regra geral sobre a solidariedade da cadeia de fornecedores de produtos e serviços. Aqui a ideia geral é o direito de ressarcimento da vítima-consumidor (art. 6º, VI, c/c art. 17 do CDC), uma vez que o microssistema do CDC geralmente impõe a responsabilidade objetiva ou independente de culpa (ars. 12, 13, 14, 18, 20 do CDC). O CDC permite assim a visualização da cadeia de fornecimento através da imposição da solidariedade entre os fornecedores. O CDC impõe a solidariedade em matéria de defeito do serviço (art. 14 do CDC) em contraponto aos arts. 12 e 13 do CDC, com responsabilidade objetiva imputada nominalmente a alguns agentes econômicos. Também nos arts. 18 e 20 a responsabilidade é imputada a toda a cadeia, não importando quem contratou com o consumidor. Segundo o parágrafo único do art. 7º, tendo mais de um autor a ofensa, todos responderão solidariamente pela reparação dos danos previstos nas normas de consumo, disposição que vem repetida no art. 25, § 1º (autora cit., in “Comentários ao Código de Defesa do Consumidor”, Ed. RT, 2ª ed., pág. 223).

Em face disso, a agência de turismo e a empresa aérea respondem objetiva e solidariamente por todos os serviços ofertados e comercializados, inclusive o do transporte (CDC, arts. 7º, § único, 14, 20 e 34). Assim, embora a apelante tenha optado por ajuizar a presente demanda apenas contra a agência de turismo, o



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

6

entendimento adotado no sentido de responsabilidade exclusiva da companhia aérea merece ser afastado.

No mais, ressalte-se que, face a incidência, no caso, do Código de Defesa do Consumidor, pois, há clara relação de consumo entre as partes, cumpre atentar ao previsto no artigo 14 deste diploma legal, que estabelece a responsabilidade do fornecedor independentemente de culpa pela reparação dos danos causados aos consumidores, assim o fazendo sem restrição alguma quanto à integralidade desta reparação.

Cumpria à ré, por isso, provar a inexistência de falha na prestação de seus serviços, no que diz respeito à contratação estabelecida com a autora, sobre o que, porém, nada demonstrou, pois a alteração unilateral do itinerário aéreo (ida adiada para 23 de dezembro e volta para 30 de dezembro) comprometeu a usabilidade de todo o pacote, pois os demais serviços permaneceram nas datas originais, ou seja, 20 a 25 de dezembro, tornando a viagem inviável sem ajustes, obrigando a autora a adquirir novas passagens para que pudesse usufruir dos demais serviços contratados.

A ré deve responder perante a autora, por isso, pela ocorrência desta falha, sendo cabível a reparação por danos materiais postulada na inicial, devendo a ré realizar a devolução dos valores pagos para aquisição das passagens.

Conclui-se, portanto, que o recurso merece ser acolhido para julgar procedente a ação condenando a ré ao ressarcimento de R\$ 3.142,44 (três mil cento e quarenta e dois reais e quarenta e quatro centavos), corrigidos do desembolso e acrescido de juros de mora de 1% da citação, bem como ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios fixados, por equidade, em R\$ 1.500,00 (mil e quinhentos reais).

Considera-se prequestionada toda a matéria ventilada neste recurso, sendo dispensável a indicação expressa de artigos de lei e, consequentemente, desnecessária a interposição de embargos de declaração com essa exclusiva finalidade. Outrossim, ficam as partes advertidas em relação à interposição de recurso infundado ou meramente protelatório, sob pena de multa, nos termos do art. 1026, parágrafo 2º do CPC.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

7

Ante o exposto, dá-se provimento ao recurso da autora.

Thiago de Siqueira
Relator



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO