



Poder Judiciário
Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo
Gab. 02 - 15ª Câmara de Direito Privado

Praça João Mendes, S/Nº - Bairro: Centro - CEP: 01018-010 - Fone: - - <https://www.tjsp.jus.br/> - Email: -

APELAÇÃO Nº 4006660-25.2026.8.26.0100/SP

RELATOR: DESEMBARGADOR ACHILE MARIO ALESINA JUNIOR

APELANTE: ----- (AUTOR)

APELANTE: ----- (AUTOR)

APELADO: ----- (RÉU)

APELADO: ----- (RÉU)

EMENTA

DIREITO DO CONSUMIDOR E DIREITO CIVIL. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS. TRANSPORTE AÉREO INTERNACIONAL. CANCELAMENTO DE VIAGEM POR DOENÇA GRAVE DO PASSAGEIRO. FORÇA MAIOR. CLÁUSULA DE NÃO REEMBOLSABILIDADE. ABUSIVIDADE. RESTITUIÇÃO INTEGRAL DO VALOR DAS PASSAGENS. DANOS MORAIS CONFIGURADOS. RECURSO PROVIDO.

I. CASO EM EXAME

1. APELAÇÃO CÍVEL INTERPOSTA CONTRA SENTENÇA QUE JULGOU IMPROCEDENTES OS PEDIDOS FORMULADOS EM AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS AJUIZADA POR CONSUMIDORES EM FACE DE AGÊNCIA DE VIAGENS E COMPANHIA AÉREA. OS AUTORES ADQUIRIRAM PASSAGENS AÉREAS DE BELO HORIZONTE/MG PARA PUNTA CANA, PELO VALOR DE R\$ 8.154,88, MAS O COAUTOR FOI ACOMETIDO POR GRAVE ENFERMIDADE, CONSISTENTE EM DERRAME PLEURAL, PERICARDITE AGUDA E POSTERIOR DIAGNÓSTICO DE TUBERCULOSE PLEURAL, PERMANECENDO INTERNADO ATÉ A DATA PREVISTA PARA O EMBARQUE. O PEDIDO DE CANCELAMENTO FOI FORMULADO COM MAIS DE VINTE DIAS DE ANTECEDÊNCIA, TENDO AS RÉS PERMANECIDO INERTES POR MAIS DE CINQUENTA DIAS E OFERECIDO REEMBOLSO CORRESPONDENTE A APENAS 16% DO VALOR PAGO. OS AUTORES REQUEREM RESTITUIÇÃO INTEGRAL DOS VALORES DESPENDIDOS E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. HÁ DUAS QUESTÕES EM DISCUSSÃO: (I) DEFINIR SE O CANCELAMENTO DE VIAGEM DECORRENTE DE GRAVE ENFERMIDADE DO PASSAGEIRO CONFIGURA HIPÓTESE DE FORÇA MAIOR APTA A ASSEGURAR A RESTITUIÇÃO INTEGRAL DO VALOR DAS PASSAGENS, AFASTANDO A CLÁUSULA DE NÃO REEMBOLSABILIDADE; E (II) ESTABELECEER SE A CONDUTA DAS RÉS, CONSISTENTE NA PROLONGADA OMISSÃO DIANTE DO PEDIDO DE CANCELAMENTO E NA RETENÇÃO DE PARCELA SUBSTANCIAL DO VALOR PAGO, CONFIGURA DANO MORAL INDENIZÁVEL.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. A RELAÇÃO JURÍDICA POSSUI NATUREZA CONSUMERISTA, APLICANDO-SE O CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR, POR SE TRATAR DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TRANSPORTE AÉREO E INTERMEDIACÃO CONTRATADOS POR DESTINATÁRIOS FINAIS.

4. OS DOCUMENTOS MÉDICOS COMPROVAM QUE O COAUTOR FOI ACOMETIDOPOR GRAVE ENFERMIDADE SUPERVENIENTE, IMPREVISÍVEL E INEVITÁVEL, QUE O IMPOSSIBILITOU DE REALIZAR A VIAGEM, CARACTERIZANDO HIPÓTESE DE FORÇA MAIOR OU CASO FORTUITO, NOS TERMOS DOS ARTS. 248 E 393 DO CÓDIGO CIVIL.

5. O PEDIDO DE CANCELAMENTO FOI COMUNICADO ÀS RÉS COM MAIS DE VINTE DIAS DE ANTECEDÊNCIA EM RELAÇÃO AO EMBARQUE, ATENDENDO

AO REQUISITO DO ART. 740 DO CÓDIGO CIVIL E POSSIBILITANDO A RENEGOCIAÇÃO DAS PASSAGENS.

- 6. A CLÁUSULA CONTRATUAL DE NÃO REEMBOLSABILIDADE, APLICADA INDISTINTAMENTE MESMO DIANTE DE EVENTO DE FORÇA MAIOR, SUBTRAI DO CONSUMIDOR A OPÇÃO DE REEMBOLSO E LHE IMPÕE DESVANTAGEM EXAGERADA, SENDO NULA NOS TERMOS DO ART. 51, II E IV, DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR.**
- 7. A RETENÇÃO DE APROXIMADAMENTE 84% DO VALOR PAGO, SEM JUSTIFICATIVA ADEQUADA, CONFIGURA PRÁTICA ABUSIVA E ENSEJA ENRIQUECIMENTO SEM CAUSA DOS FORNECEDORES.**
- 8. A PROLONGADA OMISSÃO DAS RÉS DURANTE PERÍODO DE EXTREMA VULNERABILIDADE DOS CONSUMIDORES, SEGUIDA DA OFERTA DE REEMBOLSO IRRISÓRIO, VIOLA OS DEVERES DE BOA-FÉ, TRANSPARÊNCIA E LEALDADE, EXTRAPOLA O MERO INADIMPLEMENTO CONTRATUAL E OCASIONA SOFRIMENTO PSICOLÓGICO INDENIZÁVEL.**
- 9. DEVIDA A RESTITUIÇÃO INTEGRAL DE R\$ 8.154,88 E DANO MORAL FIXADO EM R\$ 5.000,00, QUANTIA QUE SE MOSTRA ADEQUADA E EM CONSONÂNCIA AOS PRINCÍPIOS DA PROPORCIONALIDADE E DA RAZOABILIDADE.**

IV. DISPOSITIVO E TESE

10. RECURSO PROVIDO.

TESE DE JULGAMENTO: 1. O CANCELAMENTO DE VIAGEM EM RAZÃO DE GRAVE ENFERMIDADE SUPERVENIENTE DO PASSAGEIRO CONFIGURA HIPÓTESE DE FORÇA MAIOR QUE AFASTA A INCIDÊNCIA DE CLÁUSULA PENAL E ASSEGURA A RESTITUIÇÃO INTEGRAL DO VALOR DAS PASSAGENS, DESDE QUE A COMUNICAÇÃO SEJA REALIZADA EM TEMPO HÁBIL PARA A RENEGOCIAÇÃO DO TRANSPORTE. 2. A OMISSÃO PROLONGADA DO FORNECEDOR DIANTE DE PEDIDO DE CANCELAMENTO MOTIVADO POR GRAVE ENFERMIDADE, ASSOCIADA À RETENÇÃO INJUSTIFICADA DA MAIOR PARTE DO VALOR PAGO, CARACTERIZA DANO MORAL INDENIZÁVEL.

DISPOSITIVOS RELEVANTES CITADOS: CPC, ART. 487, I; CDC, ARTS. 2º, 3º, 7º, PARÁGRAFO ÚNICO, 14, 25, §1º, 39, V, 51, II E IV; CC, ARTS. 248, 393, 405, 408, 740 E 884; CBA, ART. 251-A; RESOLUÇÃO ANAC Nº 400/2016, ART. 3º; SÚMULA 362 DO STJ.

JURISPRUDÊNCIA RELEVANTE CITADA: PRECEDENTES DA CÂMARA.

ACÓRDÃO

Vistos e relatados estes autos em que são partes as acima indicadas, a Egrégia 15ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo decidiu, por unanimidade, DAR PROVIMENTO ao recurso, nos termos do relatório, votos e notas de julgamento que ficam fazendo parte integrante do presente julgado.

São Paulo, 29 de julho de 2026.

Documento eletrônico assinado por **ACHILE MARIO ALESINA JUNIOR, Desembargador Relator**, na forma do artigo 1º, inciso III, da Lei 11.419, de 19 de dezembro de 2006. A conferência da **autenticidade do documento** está disponível no endereço eletrônico <https://eproc2g.tjsp.jus.br/eproc/verifica.php>, mediante o preenchimento do código verificador **610000394469v3** e do código CRC **86c0d73a**.

Informações adicionais da assinatura:
Signatário (a): ACHILE MARIO ALESINA JUNIOR
Data e Hora: 30/07/2026, às 21:54:37

4006660-25.2026.8.26.0100

610000394469.V3