



# Tribunal de Justiça de Minas Gerais

**Processo:** 1.0000.25.386570-3/001  
**Relator:** Des.(a) Jos e Maurício Cantarino Villela (JD 2G)  
**Relator do Acord o:** Des.(a) Jos e Maurício Cantarino Villela (JD 2G)  
**Data do Julgamento:** 09/02/2026  
**Data da Publica o:** 10/02/2026

EMENTA: APELA O CÍVEL. A O DE INDENIZA O POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. FALHA NA PRESTA O DE SERVIÇO. VENDA DE PASSAGEM AÉREA PARA MENOR. IMPEDIMENTO DE EMBARQUE. FALHA NO DEVER DE INFORMA O. RESPONSABILIDADE SOLIDÁRIA ENTRE COMPANHIA AÉREA E AGÊNCIA DE VIAGENS. RELA O DE CONSUMO. DANO MATERIAL COMPROVADO. DANO MORAL CONFIGURADO. VALOR MANTIDO. RECURSO DESPROVIDO. 01) A falha no dever de informa o sobre a restri o no embarque de menor desacompanhado em voo nacional com escala caracteriza defeito na presta o do serviço, ensejando a responsabilidade solidária da cia aérea e da agência de viagens (art. 7 , parágrafo  nico, CDC). 02) O consumidor tem direito   informa o clara, adequada e ostensiva (art. 6 , III, CDC), sendo insuficiente a disponibiliza o genérica de orienta es em sítio eletrônico, sobretudo quando se trata de condi o essencial   frui o do serviço contratado. 03) O impedimento de embarque de menor, após a aquisi o de passagem aérea e o comparecimento ao aeroporto, extrapola o mero aborrecimento cotidiano, configurando dano moral indenizável. 04) Correta a condena o solidária das r s ao ressarcimento do valor pago pelas passagens não utilizadas, devidamente comprovado nos autos 05) O valor da indeniza o por danos morais deve observar os critérios da razoabilidade e da proporcionalidade,   luz das peculiaridades do caso concreto.

APELA O CÍVEL N  1.0000.25.386570-3/001 - COMARCA DE ITABIRITO - APELANTE(S): DECOLAR. COM LTDA. - APELADO(A)(S): AZUL LINHAS AEREAS BRASILEIRAS S.A., FRANCISCA SIMONY ARRUDA COSTA, J.S.C.T. REPRESENTADO(A)(S) P/ MÃE F.S.A.C.

## A C   R D   O

Vistos etc., acorda, em Turma, a 1  Núcleo de Justiça 4.0 - Cível Privado do Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais, na conformidade da ata dos julgamentos, em NEGAR PROVIMENTO AO RECURSO DE APELA O.

JUIZ DE 2  GRAU MAURÍCIO CANTARINO  
RELATOR

JUIZ DE 2  GRAU MAURÍCIO CANTARINO (RELATOR)

## V O T O

Trata-se de recurso de apela o interposto por DECOLAR. COM LTDA. contra a r. sentença de ordem 70, proferida nos autos da "A O DE INDENIZA O POR DANOS MATERIAIS E POR DANOS MORAIS", ajuizada em seu desfavor por FRANCISCA SIMONY ARRUDA COSTA e outro, pela qual o MM. Juiz de Direito da 1  Vara Cível, Criminal e da Infância e da Juventude da Comarca de Itabirito, assim decidiu:

"III - DISPOSITIVO:

Diante do exposto e por tudo o mais que dos autos consta, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTES os pedidos formulados na peti o inicial, nos termos do art. 487, inciso, do CPC, para:

a) condenar as r s DECOLAR.COM LTDA. e AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S/A, solidariamente, ao pagamento de indeniza o por danos materiais no valor de R\$2.028,00 (dois mil e vinte e oito reais), corrigido monetariamente desde a data do desembolso, pela varia o do  ndice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA), conforme a Lei n  14.905/2024, e acrescido de juros de mora de 1% ao mês, contados a partir da cita o até 30/08/2024, e, a partir de 30/08/2024, a taxa de juros será a diferença entre o IPCA e a taxa Selic, conforme previsto no artigo 406,   1 , do Código Civil Brasileiro,

na forma da nova redação da Lei nº 14.905/2024;

b) condenar as rãs DECOLAR.COM LTDA. e AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S/A, solidariamente, ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$8.000,00 (oito mil reais) para cada autor (Francisca Simony Arruda Costa e Jhonattan Samuel Costa Teixeira), totalizando R\$16.000,00 (dezesseis mil reais), a ser corrigido monetariamente desde o arbitramento, pela variação do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA), conforme a Lei nº 14.905/2024, e acrescido de juros de mora de 1% ao mês, contados a partir da citação at 30/08/2024, e, a partir de 30/08/2024, a taxa de juros será a diferença entre o IPCA e a taxa Selic, conforme previsto no artigo 406, § 1º, do Código Civil Brasileiro, na forma da nova redação da Lei nº 14.905/2024.

Considerando a sucumbência má-nima dos autores, condeno as requeridas, solidariamente, ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios, que fixo em 10% (dez por cento) sobre o valor total da condenação, nos termos do artigo 85, § 2º, do Código de Processo Civil."

Em suas razões recursais de ordem 77, busca a parte apelante a reforma da r. sentença, ao fundamento, em apartada sntese, de que inexistente falha em sua conduta, pois cumpriu com as suas obrigações como mera intermediadora da venda.

Aduz que, ao caso, aplicável a excludente de responsabilidade, considerando a culpa exclusiva da vítima, que não observou as informações disponibilizadas no momento da compra da passagem aérea para o menor.

Defende que em suas atribuições, venda de passagem aérea, não houve falha na prestação de serviços e que os danos alegados pelos autores ocorreram no momento do embarque, motivo pelo qual aplicável, também, a excludente de responsabilidade de fato de terceiro, considerando a responsabilidade exclusiva da companhia aérea, que impediu o embarque do menor.

Por fim, assevera a inexistência de material e dano moral indenizáveis, pugnando, caso mantida esta condenação, pela redução do quantum arbitrado pelos danos extrapatrimoniais.

Contrarrazões apresentadas em documento de ordem 81.

Encaminhado o processo à PGJ, não foi apresentado parecer, conforme certidão de decurso de prazo.

À o relatório.

Conheço do recurso, porque presentes os pressupostos de admissibilidade.

Extrai-se dos autos que Francisca Simony Arruda Costa e outro ajuizaram a presente ação em face de Decolar.com Ltda. (apelante) e Azul Linhas Aéreas Brasileiras S.A., alegando que a primeira autora, mãe do segundo autor, adquiriu no site da primeira companhia aérea passagens aéreas para que seu filho menor, em período de férias escolares, viajasse à cidade de Juazeiro do Norte/CE, com embarque em 26/07/2023 e retorno em 12/08/2023.

Informam que o valor total de R\$ 2.028,00 foi pago diretamente no site da primeira companhia, sendo todos os dados do menor corretamente preenchidos, inclusive a sua idade e a informação de que seria recebido por sua tia no destino.

Relatam que a companhia Decolar.com orientou a autora a seguir as instruções constantes em sua página de condições, oportunidade em que foram providenciados todos os documentos ali exigidos para a viagem do menor, dentre eles a autorização de viagem nacional, com assinatura e reconhecimento de firma do responsável legal.

No entanto, no dia da viagem, foram informados pela companhia Azul Linhas Aéreas que menores desacompanhados não podem realizar voos com escalas, circunstância que não havia sido previamente comunicada. Em razão disso, o menor não pôde embarcar para as sonhadas férias.

Tentaram obter o reembolso do valor pago, mas o pedido foi negado. Diante dos fatos, ajuizaram a presente demanda visando serem indenizados pelos danos materiais e pelos danos suportados.

Pela r. sentença recorrida, o Juízo de origem julgou parcialmente procedentes os pedidos iniciais, condenando solidariamente as companhias ao pagamento de R\$ 2.028,00 a título de danos materiais e R\$ 8.000,00 para cada autor, a título de danos morais.

Inconformada, insurgiu-se a primeira companhia.

Cinge-se a controvérsia recursal à responsabilidade civil da companhia, agência de turismo Decolar.com Ltda., pela falha na prestação do serviço de intermediação na compra de passagem aérea, que resultou no impedimento de embarque de menor desacompanhado em voo nacional com escala, e as consequentes indenizações por danos materiais e morais fixadas na sentença.

Pois bem.

De plano, importante ressaltar que a presente demanda será analisada à luz do Código de Defesa do

Consumidor, tendo em vista que inegável a relação consumerista existente entre os litigantes, enquadrando-se a parte ré/apelante na descrição contida no artigo 3º da lei n. 8.079/90 e a parte autora/apelada na descrição contida no artigo 2º do mesmo diploma legal:

Art. 2º Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.

Parágrafo único. Equipara-se a consumidor a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo.

Art. 3º Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços.

(...)

Em se tratando de fornecimento de serviços, o Código de Defesa do Consumidor estabelece em seu artigo 20, que "o fornecedor de serviços responde pelos vícios de qualidade que os tornem impróprios ao consumo ou lhes diminuam o valor, assim como por aqueles decorrentes da disparidade com as indicações constantes da oferta ou mensagem publicitária, (...)". O §2º de referido dispositivo legal, estabelece que "são impróprios os serviços que se mostrem inadequados para os fins que razoavelmente deles se esperam, bem como aqueles que não atendam as normas regulamentares de prestabilidade."

Por sua vez, o artigo 6º, inciso III do CDC, prevê o direito à informação adequada e clara como um dos direitos básicos do consumidor.

Assim, o fornecedor de serviços deve prestar as informações claras e adequadas sobre o produto ofertado, de modo que o descumprimento de referido dever pode transformar o serviço em inadequado ao fim que se espera.

Sobre o direito à informação, colaciono o brilhante fundamento do voto da i. Ministra Nancy Andrigui, quando do julgamento do recurso especial n. 2166023-PR, que analisou caso semelhante ao sub judice:

"(...)

3. Assim, na aferição da expectativa do consumidor quanto ao que se poderia esperar do serviço contratado, é preciso investigar, inicialmente, quais foram as informações que lhe foram prestadas, perquirindo-se, a partir disso, se elas foram claras, adequadas, precisas e, sobretudo, se continham as advertências necessárias para alertar o consumidor a respeito dos riscos que eventualmente poderiam frustrar a almejada utilização do serviço.

4. A exemplo do que ocorre nos demais dispositivos do CDC, a preocupação do legislador no que concerne ao direito à informação, é garantir ao consumidor hipossuficiente o máximo conhecimento das peculiaridades do negócio, para, atenuando a vulnerabilidade de informações existente perante o fornecedor, possibilitar o conhecimento de circunstâncias que podem, antes mesmo da contratação, fazê-lo desistir da celebração do negócio, negociar as condições do contrato e, sobretudo, evitar a frustração das suas expectativas.

5. A correta prestação de informações, que para além de constituir direito básico do consumidor, revela-se, ainda, consectário da lealdade inerente à boa-fé objetiva, constitui o ponto de partida a partir do qual será possível determinar a perfeita coincidência entre o serviço oferecido e o efetivamente prestado.

6. Portanto, a informação repassada ao consumidor integra o próprio conteúdo do contrato, na medida em que alcança o negócio em sua essência. Trata-se, portanto, de dever intrínseco ao negócio e que deve estar presente não apenas na formação do contrato, mas durante toda a sua execução. Assim, o dever de informar adequadamente o consumidor se impõe a todos os fornecedores."

No caso, aduz a parte apelante que não tem qualquer responsabilidade nos fatos narrados pelos autores/apelados, por ser mera intermediária na venda e compra de passagens, sem ingerência sobre o

transporte aéreo.

Sem razão.

A partir do momento em que a agência de viagens participa da comercialização do serviço (venda de passagens), cabe-lhe o dever de informar de forma adequada e precisa as condições do contrato, inclusive restrições que possam impedir o embarque.

Conforme se extrai dos autos, o impedimento de embarque do menor decorreu de política interna da companhia aérea, que proíbe o transporte de menores desacompanhados em voos com conexão, regra que não foi claramente informada no ato da compra, tampouco destacada no site eletrônico da Decolar.com.

Os autores providenciaram toda a documentação legalmente exigida e indicada no site das rãs, inclusive autorização de viagem com firma reconhecida, ordem 02.

Entendo que dano causado pela ausência de informação poderia ter sido evitado se a agência de turismo tivesse cumprido com o dever de informar as condições de uso do serviço ofertado aos consumidores, razão pela qual incontestável a sua responsabilidade no caso em análise.

Nesse sentido, é o entendimento do Superior Tribunal de Justiça:

RECURSO ESPECIAL. AÇÃO INDENIZATÓRIA. CONSUMIDOR. DEVER DE INFORMAR. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. AGÊNCIA DE TURISMO. HORÁRIO DO EMBARQUE. CRUZEIRO. RESPONSABILIDADE SOLIDÁRIA.

1. Ação indenizatória ajuizada em 26/06/2014, da qual foi extraído o presente recurso especial, interposto em 22/04/2024 e concluso ao gabinete em 23/08/2024.
2. O propósito recursal é decidir se a agência de turismo responde solidariamente com a empresa de cruzeiro por falha no dever de informar o consumidor sobre o horário do embarque.
3. A questão sob julgamento encontra a particularidade de examinar o dever da agência de turismo de informar adequadamente informação essencial para que os consumidores possam usufruir do serviço adquirido.
4. Constitui direito básico do consumidor a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade e preço, bem como sobre os riscos que apresentem.
5. O fato de as agências de turismo limitarem a sua atividade comercial a vender passagens não lhes exime do dever de informar os consumidores adequadamente sobre como utilizar o serviço que elas ofertam.
6. As agências de turismo exercem diversos papéis na cadeia de fornecimento ou de consumo, de modo que pode haver diferenças na sua responsabilidade por um eventual acidente de consumo, devendo as particularidades de cada relação ser analisadas à luz do CDC.
7. A jurisprudência desta Corte Superior é firme no sentido de ser solidária a responsabilidade entre os fornecedores integrantes da mesma cadeia de produtos ou serviços que dela se beneficiam pelo descumprimento dos deveres de boa-fé, transparência, informação e confiança.
8. Na espécie, a agência de turismo e a empresa de falharam com o dever de informar adequadamente o consumidor sobre o horário limite para o embarque. Por essa razão, nos termos do art. 7º, parágrafo único, combinado com o art. 14 do CDC, há responsabilidade solidária entre elas em razão do fato do serviço.
9. Recurso especial conhecido e não provido.

(REsp n. 2.166.023/PR, relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 4/2/2025, DJEN de 7/2/2025.) (grifei)

Assim, ao participar da cadeia de fornecimento e não cumprir com o dever de informação, configurada a responsabilidade solidária da agência de turismo, devendo, portanto, ser mantida a r. sentença.

No tocante aos danos materiais, restou devidamente comprovado nos autos o pagamento da quantia de R\$ 2.028,00 pelas passagens aéreas não utilizadas (ordem 04), valor cuja restituição é devida, sob pena de enriquecimento ilícito das rãs. Em relação a alegação de que caberia à Cia Aérea o dever de ressarcir o montante, como bem fundamentado pelo Juízo de origem "sendo as demandadas solidárias, o consumidor pode exigir de qualquer uma delas a totalidade do prejuízo."

Por fim, também sem razão quanto ao inconformismo referente ao dano moral suportado pelos autores.

A meu ver, ultrapassa o mero dissabor do cotidiano quando o consumidor se organiza para a viagem de um menor, tomando o cuidado necessário para que o embarque fosse realizado de acordo com as orientações contidas no site da empresa vendedora, criando expectativas em relação às férias e tem o seu embarque impedido em razão da falha na prestação dos serviços das fornecedoras, que

não prestaram o correto dever de informação. Tais fatos atingem a esfera íntima do consumidor, gerando o dever de indenizar o dano extrapatrimonial.

Assim, é evidente o dano moral suportado, impondo-se analisar o quantum a ser arbitrado.

Como sabido, a função é essencial da responsabilidade civil é ressarcir o ofendido da maneira mais completa quanto possível, tornando-o indene à ofensa causada por outrem.

Em se tratando de prejuízos extrapatrimoniais, nos quais estão incluídos os danos morais, as dificuldades para estabelecer a justa indenização são evidentes, uma vez que os bens jurídicos extrapatrimoniais muitas vezes não comportam a reparação in natura, mas apenas em pecúnia.

Desse modo, impõe-se a adoção de certos critérios de balizamento para o quantum indenizatório, pois não há como mensurar, objetivamente, o valor em dinheiro dos direitos inerentes à personalidade humana.

Nesse contexto, o entendimento majoritário da atualidade, tanto da doutrina, quanto da jurisprudência, é no sentido de que o arbitramento equitativo do juiz é aquele que melhor atende à quantificação da indenização, porque o montante será alcançado mediante a ponderação das circunstâncias e das peculiaridades do caso concreto.

Nesse sentido:

**EMENTA: APELAÇÃO CÍVEL - DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÁBITO - DANOS MORAIS - QUANTUM INDENIZATÓRIO - RAZOABILIDADE E PROPORCIONALIDADE - JUROS MORATÓRIOS - TERMO INICIAL - SENTENÇA PARCIALMENTE REFORMADA.** 1. Verificadas as ocorrências dos danos morais, a indenização deve proporcionar a vítima satisfação na justa medida do abalo sofrido, sem enriquecimento sem causa, produzindo no ofensor impacto suficiente para dissuadi-lo de igual e semelhante atentado, observados estes critérios deve ser mantido o quantum arbitrado na origem. 2. Nos termos do enunciado nº 54 do STJ, "os juros moratórios fluem a partir do evento danoso, em caso de responsabilidade extracontratual". 3. Recurso conhecido e parcialmente provido. (TJMG - Apelação Cível 1.0000.24.146800-8/001, Relator(a): Des.(a) Shirley Fenzi Bertão, 11ª CÂMARA CÍVEL, julgamento em 28/08/2024, publicação da súmula em 28/08/2024)

No caso, atento aos princípios da razoabilidade, da proporcionalidade, às peculiaridades do caso sub judice, e levando-se em conta outros julgamentos deste Tribunal, hei por manter a indenização em R\$8.000,00 (oito mil reais), quantia que não representa enriquecimento sem causa, sendo suficiente para a pretendida reparação civil, decorrente da frustração de viagem previamente planejada e impedimento injustificado de embarque de um menor.

Assim, não vislumbro qualquer reparo a ser feito na r. sentença, que deve ser mantida.

## DISPOSITIVO

Diante de tais fundamentos, **NEGO PROVIMENTO AO RECURSO DE APELAÇÃO.**

Custas recursais e honorários advocatícios sucumbências, que majoro para 15% sobre o valor da condenação, pela parte apelante. Ressalto que o valor da majoração dos honorários em sede recursal (5%) deverá ser suportado exclusivamente pela apelante DECOLAR. COM LTDA..

DES. MARCELO RODRIGUES - De acordo com o(a) Relator(a).

DES. AMORIM SIQUEIRA - De acordo com o(a) Relator(a).

SÚMULA: "NEGARAM PROVIMENTO AO RECURSO DE APELAÇÃO."