



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

AgInt no AGRADO EM RECURSO ESPECIAL Nº 2999881 - SP(2025/0275339-1)

RELATORA : MINISTRA MARIA ISABEL GALLOTTI
AGRAVANTE : RODRIGO KUNINARI DO NASCIMENTO
ADVOGADO : JULIANA KELLY DE FREITAS SOUZA FURTADO - SP377337
AGRAVADO : DEUTSCHE LUFTHANSA AG
ADVOGADO : HELVIO SANTOS SANTANA - SP353041

EMENTA

AGRAVO INTERNO. AGRADO EM RECURSO ESPECIAL. PROCESSUAL CIVIL. TRANSPORTE AÉREO DE PASSAGEIROS. ATRASO EM VOO INTERNACIONAL. ATRASO SUPERIOR A 36 HORAS. ASSISTÊNCIA INSUFICIENTE AO PASSAGEIRO. APLICAÇÃO DO CDC AOS DANOS MORAIS. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO CONFIGURADA. DANO MORAL DEVIDO. RECURSO PROVIDO.

1. Não cabe em sede de recurso especial a apreciação de norma constitucional, por se tratar de matéria de competência do Supremo Tribunal Federal.
2. No caso dos autos, o autor teve três voos cancelados consecutivamente, sofreu atraso superior a trinta e seis horas até chegar ao destino final e teve sua bagagem extraviada por dezessete dias, sem receber a assistência devida da companhia aérea.
3. Os eventos vivenciados pelo autor excedem o mero aborrecimento cotidiano, razão pela qual é plenamente justificável a indenização pleiteada.
4. O fato de a companhia aérea ter fornecido assistência mínima, por si só, não tem o condão de afastar a configuração do dano moral, mas apenas de influenciar na sua quantificação.
5. A controvérsia posta no presente feito não diz respeito à limitação da indenização por danos materiais, mas à própria configuração — ou não — de dano moral indenizável em decorrência de falha na prestação do serviço de transporte aéreo internacional. Nessa perspectiva, à luz do entendimento firmado pelo Supremo Tribunal Federal no Tema 210 da repercussão geral, a prevalência das Convenções de Varsóvia e de Montreal restringe-se às pretensões indenizatórias de natureza material, aplicando-se às indenizações por danos extrapatrimoniais as normas do Código de Defesa do Consumidor.
6. A responsabilidade civil da companhia aérea e a indenização por danos morais, em casos como o presente, decorrem diretamente do descumprimento contratual e da falha na prestação do serviço, nos termos dos arts. 6º e 14 do Código de Defesa do Consumidor.
7. O fato de o voo ter se iniciado no exterior não afasta, por si, a aplicação da legislação consumerista, conforme jurisprudência pacífica desta Corte.
8. Agravo interno a que se dá provimento para reconsiderar a decisão de fls. 607/608 e, em novo exame, conhecer do agravo para dar provimento ao recurso especial.

ACÓRDÃO

Vistos e relatados estes autos em que são partes as acima indicadas, acordam os Ministros da QUARTA TURMA do Superior Tribunal de Justiça, em Sessão Virtual de

03/03/2026 a 09/03/2026, por unanimidade, dar provimento ao recurso, nos termos do voto da Sra. Ministra Relatora.

Os Srs. Ministros Antonio Carlos Ferreira, Luís Carlos Gambogi (Desembargador Convocado do TJMG), João Otávio de Noronha e Raul Araújo votaram com a Sra. Ministra Relatora.

Presidiu o julgamento o Sr. Ministro João Otávio de Noronha.

Brasília, 10 de março de 2026.

Ministra Maria Isabel Gallotti
Relatora



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

AgInt no AGRADO EM RECURSO ESPECIAL Nº 2999881 - SP(2025/0275339-1)

RELATORA : MINISTRA MARIA ISABEL GALLOTTI
AGRAVANTE : RODRIGO KUNINARI DO NASCIMENTO
ADVOGADO : JULIANA KELLY DE FREITAS SOUZA FURTADO - SP377337
AGRAVADO : DEUTSCHE LUFTHANSA AG
ADVOGADO : HELVIO SANTOS SANTANA - SP353041

EMENTA

AGRAVO INTERNO. AGRADO EM RECURSO ESPECIAL. PROCESSUAL CIVIL. TRANSPORTE AÉREO DE PASSAGEIROS. ATRASO EM VOO INTERNACIONAL. ATRASO SUPERIOR A 36 HORAS. ASSISTÊNCIA INSUFICIENTE AO PASSAGEIRO. APLICAÇÃO DO CDC AOS DANOS MORAIS. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO CONFIGURADA. DANO MORAL DEVIDO. RECURSO PROVIDO.

1. Não cabe em sede de recurso especial a apreciação de norma constitucional, por se tratar de matéria de competência do Supremo Tribunal Federal.
2. No caso dos autos, o autor teve três voos cancelados consecutivamente, sofreu atraso superior a trinta e seis horas até chegar ao destino final e teve sua bagagem extraviada por dezessete dias, sem receber a assistência devida da companhia aérea.
3. Os eventos vivenciados pelo autor excedem o mero aborrecimento cotidiano, razão pela qual é plenamente justificável a indenização pleiteada.
4. O fato de a companhia aérea ter fornecido assistência mínima, por si só, não tem o condão de afastar a configuração do dano moral, mas apenas de influenciar na sua quantificação.
5. A controvérsia posta no presente feito não diz respeito à limitação da indenização por danos materiais, mas à própria configuração — ou não — de dano moral indenizável em decorrência de falha na prestação do serviço de transporte aéreo internacional. Nessa perspectiva, à luz do entendimento firmado pelo Supremo Tribunal Federal no Tema 210 da repercussão geral, a prevalência das Convenções de Varsóvia e de Montreal restringe-se às pretensões indenizatórias de natureza material, aplicando-se às indenizações por danos extrapatrimoniais as normas do Código de Defesa do Consumidor.
6. A responsabilidade civil da companhia aérea e a indenização por danos morais, em casos como o presente, decorrem diretamente do descumprimento contratual e da falha na prestação do serviço, nos termos dos arts. 6º e 14 do Código de Defesa do Consumidor.
7. O fato de o voo ter se iniciado no exterior não afasta, por si, a aplicação da legislação consumerista, conforme jurisprudência pacífica desta Corte.
8. Agravo interno a que se dá provimento para reconsiderar a decisão de fls. 607/608 e, em novo exame, conhecer do agravo para dar provimento ao recurso especial.

RELATÓRIO

Trata-se de agravo interno interposto por RODRIGO KUNINARI DO NASCIMENTO contra a decisão de fls. 607/608, proferida pela Presidência, que não conheceu do agravo em recurso especial, por meio do qual o agravante buscava a reforma do acórdão proferido pelo Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo (TJSP), que, nos autos de ação de indenização por danos morais e materiais, deu parcial provimento ao recurso da parte contrária, nos termos da seguinte ementa:

AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS - TRANSPORTE AÉREO DE PASSAGEIROS - VOO INTERNACIONAL. Cancelamento de voos e atrasos sucessivos. Sentença que julgou parcialmente procedentes os pedidos para condenar a ré ao pagamento de indenização na quantia de R\$1.782,34 a título de danos materiais e R\$10.000,00 a título de danos morais. Pretensão da ré de reforma. ADMISSIBILIDADE EM PARTE: Restou incontroverso o cancelamento dos voos, acarretando um atraso superior a trinta e seis horas na chegada ao destino. Alegações de caso fortuito/força maior não afastam a responsabilidade da ré, pois se trata de fortuito interno. Evidente a falha na prestação de serviço. Danos materiais comprovados que devem ser ressarcidos, com abatimento das diárias dos veículos alugados para os dias 18 e 19 de dezembro, uma vez que o autor chegou a Guarulhos em 18 de dezembro. Danos morais não configurados, considerando que a Resolução 400 da ANAC não é aplicável ao caso, por se tratar de voo internacional com origem fora do Brasil, e que a ré tomou providências para minimizar os desconfortos. Sentença reformada para afastar a indenização por danos morais.
RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

Nas razões do agravo interno, alega o agravante, em síntese, que enfrentou os argumentos da decisão que não admitiu o recurso especial. Ao final, pleiteia pelo conhecimento e provimento do recurso.

Contrarrazões ao agravo interno às fls. 623/627.

É o relatório.

VOTO

Da análise dos autos, verifico que merece prosperar o agravo interno interposto, a fim de que seja reconsiderada a decisão de fls. 607/608, visto que os óbices impostos à análise do recurso especial interposto pelo ora agravante não são adequados para a solução da controvérsia. Assim, passo, desde já, à análise do recurso especial de fls. 245/258.

Trata-se, na origem, de ação ajuizada por Rodrigo Kuninari do Nascimento contra Deutsche Lufthansa AG, visando a que lhe seja concedida indenização por danos materiais e morais decorrentes de falha na prestação de serviço de transporte aéreo internacional. Narra o autor que teve três voos cancelados consecutivamente, sofreu atraso superior a 36 horas até chegar ao destino final e ainda teve a bagagem extraviada por 17 dias, sem receber a assistência devida da companhia aérea.

Em primeira instância, o juiz julgou parcialmente procedente o pedido, sob o fundamento de que houve, de fato, falha na prestação do serviço, condenando a ré ao pagamento de R\$ 1.782,34 (mil, setecentos e oitenta e dois reais e trinta e quatro centavos) por danos materiais e R\$ 10.000,00 (dez mil reais) por danos morais, com custas e honorários arbitrados em 15% do valor da condenação (fls. 170/175).

Interposta apelação pela parte contrária, o Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo deu parcial provimento ao recurso, reformando a sentença para reduzir os danos materiais para R\$ 1.400,75 (mil e quatrocentos reais e setenta e cinco centavos), afastar a indenização por danos morais e reconhecer a sucumbência recíproca, determinando a compensação parcial dos honorários, sob o fundamento de que a companhia aérea prestou a assistência mínima e que a Resolução ANAC nº 400 não se aplica a voos internacionais com origem no exterior (fls. 227/237).

Irresignado, o recorrente interpôs recurso especial, alegando, em síntese, que o acórdão recorrido violou o art. 5º, incisos V e X, da Constituição Federal; os arts. 6º e 14 do Código de Defesa do Consumidor; os arts. 186, 734, 737 e 927 do Código Civil; o art. 256, § 4º do Código Brasileiro de Aeronáutica; e o art. 373 do CPC/2015.

Quanto à suposta ofensa ao Código de Defesa do Consumidor, sustenta que, mesmo tratando-se de voo internacional, as normas consumeristas são plenamente aplicáveis, especialmente em razão do domicílio das partes e da existência de filial da companhia aérea no Brasil.

Argumenta, também, que a decisão desconsiderou fatos incontroversos reconhecidos em sentença, como o cancelamento de três voos consecutivos, atraso superior a 36 horas, ausência de assistência mínima ao passageiro e extravio de bagagem por 17 dias, o que configura ofensa à legislação federal e jurisprudência consolidada do STJ quanto ao dever de indenizar danos morais em hipóteses similares.

Além disso, teria violado o entendimento consolidado no REsp 1.584.465/MG, ao não reconhecer os danos extrapatrimoniais, apesar das particularidades do caso e do sofrimento físico e emocional evidenciado nos autos. Alega que houve dissídio jurisprudencial com julgados do próprio TJSP e do STJ que, em casos semelhantes, reconheceram a responsabilidade da companhia aérea.

Haveria, por fim, violação aos dispositivos legais que tratam da distribuição do ônus da prova, uma vez que a decisão desconsiderou a inversão do ônus prevista no CDC e ignorou que a recorrida não produziu provas em sua defesa.

Contrarrazões ao recurso especial às fls. 321/329.

Após atenta análise dos autos, verifica-se que, no mérito, o recurso merece prosperar. Vejamos.

Quanto à alegada violação ao art. art. 5º, incisos V e X, da Constituição Federal, inviável a admissão do presente recurso, uma vez que referido diploma não se enquadra no conceito de lei federal para fins de cabimento de recurso especial. Sobre o tema:

PROCESSUAL CIVIL E ADMINISTRATIVO. AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. EXECUÇÃO. PENSÃO. RESPEITO À COISA JULGADA. OFENSA AOS ARTS. 489, § 1º, E 1.022 DO CPC/2015. NÃO OCORRÊNCIA. VIOLAÇÃO DE NORMA CONSTITUCIONAL. NÃO CABIMENTO. USURPAÇÃO DE COMPETÊNCIA DO STF. REVISÃO DA CONCLUSÃO DA CORTE DE ORIGEM SOBRE FATOS E PROVAS. IMPOSSIBILIDADE. SÚMULA 7 /STJ. DISSÍDIO JURISPRUDENCIAL. AUSÊNCIA DE DEMONSTRAÇÃO NOS MOLDES LEGAIS E REGIMENTAIS. AGRAVO INTERNO A QUE SE NEGA PROVIMENTO.

[...]

2. Quanto à alegada afronta ao art. 5º, XXXVI, da CF/1988, é incabível o recurso especial para apreciação de violação de norma constitucional, uma vez se tratar de matéria própria veiculada no recurso extraordinário, a qual deve ser apreciada pelo colendo Supremo Tribunal Federal, sob pena de usurpação da sua competência, consoante o disposto no art. 102, inciso III, da CF/1988.

[...]

5. Agravo interno a que se nega provimento.

(AgInt nos E Dcl no AR Esp n. 1.640.049/RS, relator Ministro Manoel Erhardt (desembargador Convocado do Trf5), Primeira Turma, D Je de 4/5/2022).

Quanto à alegada violação aos arts. 6º e 14 do Código de Defesa do Consumidor e aos arts. 186, 734, 737 e 927 do Código Civil, o recurso especial merece provimento.

Ao se manifestar sobre os danos morais sofridos pelo autor da demanda, assim entendeu o Juízo de origem, em sede de sentença (fls. 170/175):

Da narrativa inicial e dos documentos constantes dos autos, restou comprovado os diversos cancelamentos de voo do autor, resultando no atraso de mais de 36 horas ao aeroporto de Guarulhos.

Com base nas alegações e nos documentos colacionados aos autos, constata-se a verossimilhança das alegações do autor, aplicando-se a regra de inversão do ônus da prova, nos termos do artigo 6º, VIII do CDC.

Em sede de contestação, a ré afirma que o atraso de 36 horas do voo ocorreu por motivos de restrição de controle de tráfego aéreo devido ao mal tempo e que toda assistência necessária foi prestada ao autor, sendo prestadas todas as informações e oferecida a necessária assistência, qual seja, alimentação e acomodação em novo voo.

No entanto, não fez prova concreta de que efetivamente as condições climáticas foram motivo decisivo para o atraso/cancelamento do voo. Diante disso, a mera alegação de que o atraso se deveu às condições climáticas, o que de fato elidiria a sua responsabilidade, não é suficiente, devendo a ré apresentar provas de que o atraso efetivamente ocorreu por este motivo.

(...)

Dessa forma, não tendo a ré demonstrado que o atraso ocorreu devido às condições climáticas, resta incontroversa a falha na prestação de serviços.

Por outro lado, o fato de a companhia aérea ter prestado a assistência exigida pela resolução 400 da ANAC apenas tem como efeito reduzir o valor da indenização.

(...)

No presente caso, restou demonstrado que a companhia aérea forneceu travesseiros, cobertores, alimentação e 63 (sessenta e três) euros para o autor, mesmo que fossem meios de amenizar a estadia de 33 horas dentro do aeroporto. Não obstante, tal assistência não foi capaz de afastar o dano sofrido, uma vez que o autor foi obrigado a dormir no chão do aeroporto, além de ser impossibilitado de receber as informações necessárias acerca de seu voo e receber a devida acomodação para confrontar a espera de 33 horas até a efetiva partida para o seu destino.

Ademais, a ré é responsável pelo transporte do passageiro e de sua respectiva bagagem, devendo garantir que ambos cheguem ao seu destino no modo e forma contratado, devendo reparar integralmente os danos sofridos por falha na prestação dos serviços.

Assim, restou configurado o inadimplemento contratual, bem como o defeito no serviço prestado pela ré, não tendo sido demonstrada, de forma hábil, qualquer excludente de responsabilidade quanto ao atraso do voo em decorrência de restrição de controle de tráfego aéreo devido ao mal tempo, respondendo a ré objetivamente pelos danos suportados pelo consumidor, nos termos do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor.

(...)

Ademais, o autor pleiteia o pagamento de indenização por danos morais, na quantia de R\$ 15.000,00 (quinze mil reais). A jurisprudência do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo tem acolhido pedidos de dano moral em casos como o presente, não havendo limitações nos tratados internacionais (Convenção de Montreal), dos quais cito como exemplo o seguinte julgado:

(...)

O dano moral é devido em razão do extremo incômodo causado pelo atraso do voo, ausência de fornecimento de informações adequadas e o extravio de bagagem de 17 dias.

Note-se que a assistência fornecida pela Companhia Aérea apenas tem o efeito de amenizar o dano sofrido pelos consumidores, não isentando o fornecedor do pagamento da indenização pelo incômodo suportado.

No mais, o dano moral deverá ser fixado em valor adequado à reparação do dano sofrido pelo autor, sem perder de vista, por um lado, o caráter punitivo para o fornecedor, e, por outro, que não deve representar enriquecimento indevido ao consumidor. Ademais, deve ser atenuado diante da assistência prestada ao autor, já que foi realocado em novo voo disponível e recebeu um mínimo de assistência alimentar.

A indenização por danos morais possui dupla finalidade. De um lado, busca confortar a vítima de um ato ilícito, consistente em lesão de cunho íntimo, a qual não se consegue avaliar por critérios objetivos, ainda que se possa estimá-la,

atribuindo ao ofendido uma compensação pecuniária, reparando, assim, o mal causado de maneira equitativa. De outro, é necessária a imposição de condenação ao infrator capaz de desestimular comportamentos semelhantes.

No presente caso, o dano sofrido pelo autor foi grave, já que foi obrigado a permanecer por 33 horas dentro do aeroporto de um país com nacionalidade distinta, sem a alimentação e acomodações corretas, além da ausência de fornecimento de informações precisas.

Assim, o autor faz jus a indenização de danos morais na quantia de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) pelo infortúnio vivenciado na tentativa de chegar ao destino contratado, valor que reputo suficiente para reparar o dano moral sofrido, sem representar enriquecimento sem causa para a vítima.

Em sede de apelação, o Tribunal de origem, por meio do acórdão recorrido, reformou a sentença para afastar os danos morais, ao argumento de que (fls. 229/237):

No presente caso, restou incontroverso o cancelamento do voo e a chegada do autor ao seu destino com mais de trinta e seis horas do que foi inicialmente previsto.

O dever de pontualidade e incolumidade é inerente ao contrato de transporte aéreo, conforme estabelecem os arts. 734 e 737 do Código Civil:

(...)

A reestruturação da malha aérea configura fortuito interno, não tendo o condão de afastar a responsabilidade da companhia aérea apelante, conforme argumentado por ela. Trata-se de evento inerente ao serviço que presta e, por conseguinte, ao risco da atividade que exerce.

Nesse caso, é evidente a falha na prestação de serviço da companhia aérea ré, que deve responder objetivamente pelos danos causados ao autor.

Destarte, são devidos os danos materiais referentes ao (i) aluguel dos veículos que seriam utilizados pelo autor entre os dias 16/12/2022 e 19/12/2022, conforme comprovantes às fls. 41/45 e 46/47, uma vez que, em virtude dos cancelamentos e atrasos subsequentes, o autor não pôde utilizar os veículos nos termos contratados. No entanto, considerando que os aluguéis se referiam às datas de 16, 17, 18 e 19 de dezembro, e que o autor chegou a Guarulhos em 18 de dezembro às 8h20 (fl. 8), deve ser abatido da condenação por danos materiais o valor referente às diárias dos aluguéis de 18 e 19 de dezembro, isso ocorre porque não há nos autos informação de que o autor não pôde utilizar os veículos nessas datas, devido ao atraso, ou que não o fez por escolha própria, de forma que, em relação ao veículo contratado na empresa Unidas, é devido o valor de R\$213,29 (duas diárias), e em relação ao veículo contratado na empresa Rentacar, é devido R\$137,46 (uma diária); e (ii) à diária do apartamento alugado para a data de 17

(...)

Portanto, o dano material a ser ressarcido deve equivaler a R\$1.400,75, consoante discriminação de gastos juntada aos autos.

Por outro lado, em relação aos danos morais, nota-se que a Resolução 400 da ANAC é aplicável somente se o voo internacional tiver origem no Brasil (vide www.gov.br/anac/pt-br/assuntos/passageiros/voos-internacionais), de modo que, considerando que o imbróglio do presente caso se deu no exterior, não há que se falar em danos morais indenizáveis sob justificativa de aplicação das normativas da ANAC.

De todo modo, verifica-se que as circunstâncias que envolvem o caso concreto atestam que a ré tomou as providências necessárias para minimizar os desconfortos inerentes à ocasião.

Há provas de que a companhia aérea forneceu aos passageiros prejudicados água, alimentos e um valor de 63 euros (equivalente a R\$ 367,86 na data dos fatos, conforme a conversão disponível no site do Banco Central do Brasil: <https://www.bcb.gov.br/conversao>) para alimentação. Embora seja possível questionar a suficiência dessa medida, não se pode negar que houve a prestação de assistência aos passageiros.

O dano moral, portanto, não restou configurado.

Ao analisar os fundamentos adotados na sentença de primeiro grau, verifica-se que o juízo reconheceu expressamente a falha na prestação do serviço por parte da companhia aérea, diante dos diversos cancelamentos de voos que ocasionaram atraso de mais de 36 horas, da ausência de fornecimento de informações adequadas e do extravio da bagagem do autor por 17 dias. Com base nesse conjunto fático, entendeu-se configurado o dano moral, diante dos relevantes transtornos vivenciados pelo autor, fixando-se a indenização em R\$ 10.000,00 (dez mil reais). Ressaltou-se, ainda, que o valor foi fixado considerando a assistência parcial prestada pela companhia, justamente para evitar enriquecimento sem causa, embora tal assistência não tenha sido suficiente para afastar os prejuízos experimentados.

O acórdão recorrido, por sua vez, embora não tenha negado os fatos nem afastado a falha na prestação do serviço, reformou a sentença para excluir a condenação por danos morais. Fundamentou a exclusão, em grande parte, no argumento de que a Resolução nº 400 da ANAC não se aplica ao caso concreto, por se tratar de voo internacional com origem no exterior. Tal compreensão, todavia, não se sustenta. Conforme se extrai das razões de decidir do juízo de primeiro grau, a Resolução da ANAC foi utilizada apenas como parâmetro interpretativo, para demonstrar a conduta da companhia em tentar mitigar os efeitos do infortúnio. A condenação por danos morais não teve por base a norma administrativa, mas sim o Código de Defesa do Consumidor, cuja aplicação ao caso é pacífica nesta Corte.

De fato, tanto a sentença quanto o acórdão reconheceram a existência de falha na prestação do serviço. A controvérsia, portanto, restringe-se à existência ou não de dano moral indenizável. Nesse ponto, deve-se destacar que os eventos vivenciados pelo autor - atrasos superiores a 36 horas, ausência de acomodação

adequada, pernoite no chão do aeroporto, extravio da bagagem por 17 dias e falta de informações claras - excedem o mero aborrecimento cotidiano, sendo plenamente justificável a indenização pleiteada.

O fato de a companhia aérea ter fornecido assistência mínima — alimentação, pequeno auxílio financeiro e posterior realocação em outro voo — não tem o condão de afastar a configuração do dano moral, mas apenas de influenciar a sua quantificação. E isso já foi considerado pelo juízo de origem, que, embora reconhecendo o abalo moral, arbitrou a indenização em valor inferior ao pleiteado pelo autor (R\$ 15.000,00), justamente em razão da postura mitigadora da recorrida, fixando-a em R\$ 10.000,00 (dez mil reais). O comportamento posterior do ofensor pode reduzir os efeitos da lesão, mas não tem o efeito jurídico de afastar a ocorrência do dano, tampouco o dever de indenizar.

Assim, ao afastar a indenização sob o argumento de que a Resolução ANAC não se aplica ao caso, o acórdão incorreu em equívoco. A responsabilidade civil da companhia aérea e a indenização por danos morais, em casos como o presente, decorrem diretamente do descumprimento contratual e da falha na prestação do serviço, nos termos dos arts. 6º e 14 do Código de Defesa do Consumidor e 186, 927 e 734 do Código Civil. O voo ter se iniciado no exterior não afasta, por si, a aplicação da legislação consumerista, conforme jurisprudência pacífica desta Corte.

Com efeito, a controvérsia posta no presente feito não diz respeito à limitação da indenização por danos materiais, mas à própria configuração — ou não — de dano moral indenizável em decorrência de falha na prestação do serviço de transporte aéreo internacional. Nessa perspectiva, incide entendimento consolidado no âmbito do Superior Tribunal de Justiça, firmado à luz da orientação do Supremo Tribunal Federal no julgamento do Tema 210 da repercussão geral, segundo o qual a prevalência das Convenções de Varsóvia e de Montreal restringe-se às pretensões indenizatórias de natureza material.

As indenizações por danos morais decorrentes de atraso de voo, cancelamentos sucessivos, extravio de bagagem e ausência de adequada assistência ao passageiro não se submetem à tarifação prevista nos tratados internacionais, devendo ser apreciadas à luz das normas do Código de Defesa do Consumidor, que asseguram a efetiva reparação dos danos extrapatrimoniais sofridos pelo consumidor. Trata-se de orientação reiteradamente afirmada por esta Corte, segundo a qual a disciplina internacional não afasta a incidência do regime consumerista quanto à proteção da dignidade, da integridade psíquica e dos direitos da personalidade do passageiro.

Neste sentido:

CIVIL E PROCESSUAL CIVIL. RECURSO ESPECIAL. RECURSO MANEJADO SOB A ÉGIDE DO NCPC. AÇÃO INDENIZATÓRIA. TRANSPORTE AÉREO INTERNACIONAL. DIREITO DO CONSUMIDOR. EXTRAVIO DE BAGAGEM. PEDIDO DE REPARAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. NORMAS E

TRATADOS INTERNACIONAIS. CONVENÇÃO DE MONTREAL. LIMITAÇÃO DA RESPONSABILIDADE CIVIL DA TRANSPORTADORA APENAS QUANTO AOS DANOS MATERIAIS. APLICAÇÃO DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR EM RELAÇÃO AOS DANOS MORAIS. RECURSO ESPECIAL NÃO PROVIDO.

1. Aplica-se o NCPC a este recurso ante os termos do Enunciado Administrativo nº 3, aprovado pelo Plenário do STJ na sessão de 9/3/2016: Aos recursos interpostos com fundamento no CPC/2015 (relativos a decisões publicadas a partir de 18 de março de 2016)

serão exigidos os requisitos de admissibilidade recursal na forma do novo CPC.

2. O STF, no julgamento do RE nº 636.331/RJ, com repercussão geral reconhecida, fixou a seguinte tese jurídica: Nos termos do artigo 178 da Constituição da República, as normas e os tratados internacionais limitadores da responsabilidade das transportadoras aéreas de passageiros, especialmente as Convenções de Varsóvia e Montreal, têm prevalência em relação ao Código de Defesa do Consumidor.

3. Referido entendimento tem aplicação apenas aos pedidos de reparação por danos materiais.

4. As indenizações por danos morais decorrentes de extravio de bagagem e de atraso de voo não estão submetidas à tarifação prevista na Convenção de Montreal, devendo-se observar, nesses casos, a efetiva reparação do consumidor preceituada pelo CDC.

5. Recurso especial não provido.

(REsp n. 1.842.066/RS, relator Ministro Moura Ribeiro, Terceira Turma, julgado em 9/6/2020, DJe de 15/6/2020).

DIREITO CIVIL. RECURSO ESPECIAL. TRANSPORTE AÉREO INTERNACIONAL. EXTRAVIO DE BAGAGEM E ATRASO DE VOO. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

I. Caso em exame

1. Recurso especial interposto contra acórdão do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro em ação de indenização por danos materiais e morais devido ao extravio de bagagem e atraso de voo internacional.

2. A sentença de primeiro grau condenou a segunda ré a pagar indenização tarifada com base na Convenção de Montreal. O Tribunal estadual reformou parcialmente a sentença, condenando as rés, de forma solidária, a pagar indenização por danos materiais e morais, fixados segundo às normas do Código de Defesa do Consumidor.

II. Questão em discussão

3. A questão em discussão consiste em saber se a indenização por danos materiais e morais decorrentes de extravio de bagagem e atraso de voo internacional deve ser fixada com base na Convenção de Montreal ou no Código de Defesa do Consumidor, considerando o julgamento, pelo STF, do RE n. 636.331/RJ, que fixou, sob o regime da repercussão geral, o Tema n. 210.

III. Razões de decidir

4. A aplicação das Convenções Internacionais previstas no Tema n. 210 refere-se, apenas, aos danos materiais e não aos danos morais que continuam sendo disciplinados pelas normas do Código de Defesa do Consumidor.

5. A revisão do valor fixado para a indenização por danos morais pela instância ordinária, que não se mostrou irrisório ou exorbitante, respeitando a proporcionalidade e razoabilidade, demanda o reexame de questões fático-probatórias, que é obstado conforme a Súmula n. 7 do STJ.

IV. DISPOSITIVO E TESE

6. Recurso parcialmente provido para determinar o retorno dos autos ao Tribunal de origem para que a indenização por danos materiais seja fixada segundo os parâmetros da Convenção Internacional.

Tese de julgamento: "1. A Convenção de Montreal limita a indenização por danos materiais em transporte aéreo internacional, mas não se aplica aos danos morais. 2. A indenização por danos morais deve observar o Código de Defesa do Consumidor. 3. A Súmula n. 7 do STJ impede a revisão do valor fixado a título de indenização por danos morais."

Dispositivos relevantes citados: CF/1988, art. 178; Convenção de Montreal, arts. 22 e 29; CPC, art. 985. Jurisprudência relevante citada: STF, RE n. 636.331, relator Ministro Gilmar Mendes, Tribunal Pleno, julgado em 25.5.2017; STJ, AgInt no AREsp n. 2.495.156/SP, relator Ministro Moura Ribeiro, Terceira Turma, julgado em 20.5.2024.

(REsp n. 1.926.397/RJ, relator Ministro João Otávio de Noronha, Quarta Turma, julgado em 8/9/2025, DJEN de 11/9/2025).

AGRAVO INTERNO NO AGRAVO INTERNO NO AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL - AÇÃO INDENIZATÓRIA - DECISÃO MONOCRÁTICA QUE, APOS RECONSIDERAR DELIBERAÇÃO ANTERIOR, DEU PROVIMENTO AO RECURSO ESPECIAL . INSURGÊNCIA RECURSAL DA PARTE DEMANDADA.

1. Apesar de o RE 636.331/RJ e o ARE 766.618/SP - AgR terem sido levados para julgamento conjunto, a tese firmada pela Suprema Corte no Tema 210, da repercussão geral, é adstrita às pretensões indenizatórias fundadas em danos materiais decorrentes de extravio de bagagens em transporte aéreo internacional de passageiros, e não à reparação por danos morais. Precedentes.

2. Nos termos da orientação jurisprudencial adotada por este Superior Tribunal de Justiça, a aplicação da multa prevista no art. 1.021, § 4º, do CPC/15 não decorre automaticamente do mero desprovimento ou não conhecimento do agravo interno em votação unânime, sendo necessário, para tanto, a constatação do intuito abusivo ou procrastinatório da parte. 2.1. Não ostentando caráter manifestamente abusivo ou procrastinatório, afigura-se indevida a aplicação da referida sanção processual postulada pela parte adversa em suas contrarrazões recursais.

3. Cabíveis os honorários recursais, mas não aplicados na decisão monocrática, pode o colegiado majorar a verba sucumbencial ao negar provimento ao Agravo Interno, inclusive de ofício.

4. Agravo interno desprovido.

(AgInt no AgInt no AgInt no AREsp n. 1.720.648/SC, relator Ministro Marco Buzzi, Quarta Turma, julgado em 12/12/2022, DJe de 16/12/2022).

AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS. TRANSPORTE AÉREO INTERNACIONAL. EXTRAVIO DE BAGAGEM. NORMAS E TRATADOS INTERNACIONAIS. CONVENÇÃO DE MONTREAL. PRESCRIÇÃO CONSUMADA EM RELAÇÃO AOS DANOS MATERIAIS. DANOS MORAIS. CONTAGEM DO PRAZO PRESCRICIONAL À LUZ DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. AGRAVO INTERNO DESPROVIDO.

1. "O STF, no julgamento do RE nº 636.331/RJ, com repercussão geral reconhecida, fixou a seguinte tese jurídica: Nos termos do artigo 178 da Constituição da República, as normas e os tratados internacionais limitadores da

responsabilidade das transportadoras aéreas de passageiros, especialmente as Convenções de Varsóvia e Montreal, têm prevalência em relação ao Código de Defesa do Consumidor. Referido entendimento tem aplicação apenas aos pedidos de reparação por danos materiais. As indenizações por danos morais decorrentes de extravio de bagagem e de atraso de voo não estão submetidas à tarifação prevista na Convenção de Montreal, devendo-se observar, nesses casos, a efetiva reparação do consumidor preceituada pelo CDC. Precedentes. Incidência da Súmula 83 do STJ" (AgInt no REsp 1.863.697/RS, Relator MINISTRO MARCO BUZZI, Quarta Turma, julgado em 26/9/2022, DJe de 29/9/2022).

2. Agravo interno a que se nega provimento.

(AgInt no AREsp n. 1.666.262/SP, relator Ministro Raul Araújo, Quarta Turma, julgado em 28/11/2022, DJe de 1/12/2022).

No caso concreto, reconhecida pelas instâncias ordinárias a falha na prestação do serviço, e demonstrados transtornos que ultrapassam o mero inadimplemento contratual, revela-se indevida a exclusão da indenização por danos morais sob o fundamento exclusivo da inaplicabilidade da Resolução da ANAC ou da origem estrangeira do voo. Configurado o dano extrapatrimonial, impõe-se o restabelecimento da condenação fixada na sentença, nos exatos termos em que proferida, à luz do Código de Defesa do Consumidor.

Em vista da sucumbência, condeno a recorrida ao pagamento das custas e despesas processuais, bem como de honorários advocatícios que fixo em 15% sobre o valor da condenação, nos termos do artigo 85, § 2º do CPC, conforme anteriormente estabelecido na sentença.

Em face do exposto, nos termos da fundamentação supra, dou provimento ao agravo interno para reconsiderar a decisão de fls. 607/608 e, em novo exame, conhecer do agravo para dar provimento ao recurso especial.

É como voto.



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

TERMO DE JULGAMENTO QUARTA TURMA

**AgInt no AREsp 2.999.881 / SP
PROCESSO ELETRÔNICO**

Número Registro: 2025/0275339-1

Número de Origem:

11014488720238260100

Sessão Virtual de 03/03/2026 a 09/03/2026

Relator do AgInt

Exma. Sra. Ministra MARIA ISABEL GALLOTTI

Presidente da Sessão

Exmo. Sr. Ministro JOÃO OTÁVIO DE NORONHA

Secretário

Dra. TERESA HELENA DA ROCHA BASEVI

AUTUAÇÃO

AGRAVANTE : RODRIGO KUNINARI DO NASCIMENTO

ADVOGADO : JULIANA KELLY DE FREITAS SOUZA FURTADO - SP377337

AGRAVADO : DEUTSCHE LUFTHANSA AG

ADVOGADO : HELVIO SANTOS SANTANA - SP353041

ASSUNTO : DIREITO DO CONSUMIDOR - CONTRATOS DE CONSUMO -
TRANSPORTE AÉREO

AGRAVO INTERNO

AGRAVANTE : RODRIGO KUNINARI DO NASCIMENTO

ADVOGADO : JULIANA KELLY DE FREITAS SOUZA FURTADO - SP377337

AGRAVADO : DEUTSCHE LUFTHANSA AG

ADVOGADO : HELVIO SANTOS SANTANA - SP353041

TERMO

A QUARTA TURMA do Superior Tribunal de Justiça, em Sessão Virtual de 03/03/2026 a 09/03/2026, por unanimidade, decidiu dar provimento ao recurso, nos termos do voto da Sra. Ministra Relatora.

Os Srs. Ministros Antonio Carlos Ferreira, Luís Carlos Gambogi (Desembargador Convocado do TJMG), João Otávio de Noronha e Raul Araújo votaram com a Sra. Ministra Relatora. Presidiu o julgamento o Sr. Ministro João Otávio de Noronha.

Brasília, 09 de março de 2026