



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

AgInt no AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL Nº 3126328 - RJ (2025/0480539-9)

RELATORA : **MINISTRA NANCY ANDRIGHI**
AGRAVANTE : BRUNO MARCONDES KOZLOWSKI
ADVOGADOS : FLÁVIO ANTONIO ESTEVES GALDINO- RJ094605
JULIANNE ZANCONATO MOREIRA GUIMARÃES- RJ182143
FELIPE BRANDÃO ANDRÉ- RJ163343
DANIEL SOUZA ARAUJO- RJ234931
MATHEUS ARAUJO OLIVEIRA- RJ234823
AGRAVADO : SV VIAGENS LTDA
ADVOGADO : DENNER DE BARROS E MASCARENHAS BARBOSA- RJ220028

EMENTA

PROCESSUAL CIVIL. AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANO MATERIAL E MORAL.

1. Ação de indenização por dano material e moral.
2. O reexame de fatos e provas em recurso especial é inadmissível.
3. Agravo interno não provido.

ACÓRDÃO

Vistos e relatados estes autos em que são partes as acima indicadas, acordam os Ministros da TERCEIRA TURMA do Superior Tribunal de Justiça, em Sessão Virtual de 16/06/2026 a 22/06/2026, por unanimidade, negar provimento ao recurso, nos termos do voto da Sra. Ministra Relatora.

Os Srs. Ministros Humberto Martins, Ricardo Villas Bôas Cueva, Moura Ribeiro e Daniela Teixeira votaram com a Sra. Ministra Relatora.

Presidiu o julgamento a Sra. Ministra Daniela Teixeira.

Brasília, 22 de junho de 2026.

MINISTRA NANCY ANDRIGHI
Relatora



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

AgInt no AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL Nº 3126328 - RJ(2025/0480539-9)

RELATORA : MINISTRA NANCY ANDRIGHI
AGRAVANTE : BRUNO MARCONDES KOZLOWSKI
ADVOGADOS : FLÁVIO ANTONIO ESTEVES GALDINO - RJ094605
JULIANNE ZANCONATO MOREIRA GUIMARÃES - RJ182143
FELIPE BRANDÃO ANDRÉ - RJ163343
DANIEL SOUZA ARAUJO - RJ234931
MATHEUS ARAUJO OLIVEIRA - RJ234823
AGRAVADO : SV VIAGENS LTDA
ADVOGADO : DENNER DE BARROS E MASCARENHAS BARBOSA - RJ220028

EMENTA

PROCESSUAL CIVIL. AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANO MATERIAL E MORAL.

1. Ação de indenização por dano material e moral.
2. O reexame de fatos e provas em recurso especial é inadmissível.
3. Agravo interno não provido.

RELATÓRIO

Relatora: MINISTRA NANCY ANDRIGHI

Examina-se agravo interno interposto por BRUNO MARCONDES KOZLOWSKI, contra decisão que conheceu do agravo e não conheceu do recurso especial.

Ação: de reparação de danos materiais compensação c/c por danos morais, ajuizada por BRUNO MARCONDES KOZLOWSKI, em face de SV VIAGENS LTDA, na qual requer a reparação de danos materiais decorrentes do cancelamento de passagens aéreas e a compensação por danos morais.

Sentença: julgou improcedentes os pedidos.

Acórdão: negou provimento ao recurso de apelação interposto por BRUNO MARCONDES KOZLOWSKI, nos termos da seguinte ementa (e-STJ fls. 452-453):

DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO INDENIZATÓRIA. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO NÃO EVIDENCIADA.

- I. Caso em exame

1. Apelação interposta pela parte autora visando a reforma da sentença de improcedência para que seja reconhecida sua pretensão indenizatória a título de dano material e moral.

II. Questão em discussão

2. Cinge-se a controvérsia em saber se incorreu o réu em falha na prestação do serviço. III. Razões de decidir

3. Nota-se que, ao realizar a aquisição das passagens aéreas, a ré enviou uma mensagem ao autor afirmando que o pedido estava em processamento e que a compra seria posteriormente confirmada.

IV. No dia seguinte, o autor foi comunicado de que a compra não havia sido efetivada, não havendo sequer prejuízo material, já que a ré não se apropriou de qualquer quantia relativa à transação.

V. A irresignação autoral reside nos preços de mercado para os referidos trechos, pois enquanto pagaria o montante de R\$ 10.666,00 para a ré pelas 4 passagens, teve que contratar o aéreo com outra empresa no valor de R\$ 23.686,94.

VI. Ainda que se reconheça a frustração por não lograr o preço mais atrativo, não é possível imputar à ré a responsabilidade por tal fato. Informação clara de que a compra estava em processamento e dependia de confirmação.

VII. O comunicado de não conclusão da aquisição do aéreo ocorreu no dia imediatamente seguinte, de forma que não é possível vislumbrar um transtorno para o planejamento e execução da viagem.

VIII. A situação evidenciada se trata de mero desconforto que não tem o condão de interferir intensamente no equilíbrio psicológico do consumidor.

IX. Inexistência dos danos alegados.

X. Dispositivo e tese

4. Recurso conhecido e não provido.

Tese de julgamento: os princípios facilitadores da defesa do consumidor em juízo, notadamente o da inversão do ônus da prova, não exoneram o autor do ônus de fazer, a seu encargo, prova mínima do fato constitutivo do alegado direito.

Embargos de declaração: opostos por BRUNO MARCONDES KOZLOWSKI, foram rejeitados.

Recurso Especial: alegou violação dos arts. 14, § 3º, 30, 31 e 35 do CDC. Afirmou que houve falha na prestação do serviço, pois foram ofertados e vendidos bilhetes sem respaldo da companhia aérea, com cancelamento injustificado após aprovação da compra. Aduziu que a oferta veiculada obriga o fornecedor e integra o contrato, impondo o dever de cumprir o anunciado. Argumentou que as informações prestadas foram inadequadas e não claras quanto ao processamento e à efetiva emissão dos bilhetes. Asseverou que, recusado o cumprimento da oferta, o consumidor pode exigir o adimplemento forçado ou, alternativamente, rescindir o contrato com perdas e danos.

Decisão unipessoal: conheceu do agravo e, com fundamento no art. 932, III, do CPC, não conheceu do recurso especial, nos termos da seguinte ementa [e-STJ fl. 576]:

PROCESSUAL CIVIL. AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANO MATERIAL E MORAL. REEXAME DE FATOS E PROVAS. INADMISSIBILIDADE.

1. Ação de indenização por dano material e moral.
2. O reexame de fatos e provas em recurso especial é inadmissível.
3. Agravo conhecido. Recurso especial não conhecido.

Agravo interno: a parte agravante alega que a decisão é genérica, não enfrentou os fundamentos do agravo em recurso especial e aplicou indevidamente a Súmula 7/STJ, pois a controvérsia demanda apenas reavaliação jurídica de fatos incontroversos, além de violar os arts. 93, IX, da CF e 489, § 1º, do CPC. Traz questões relativas ao mérito do recurso especial. Requer, assim, o provimento do agravo para que seja determinado o processamento do recurso especial e apreciado o mérito.

É o relatório.

VOTO

Relatora: MINISTRA NANCY ANDRIGHI

I. DO REEXAME DE FATOS E PROVAS

1. Quanto à aplicação da Súmula 7/STJ, essa merece ser mantida, haja vista que os argumentos trazidos pela parte agravante não são capazes de demonstrar como alterar o decidido pelo Tribunal de origem não demandaria o reexame de fatos e provas.

2. Como exposto na decisão agravada, o TJ/RJ ao julgar o recurso interposto pela parte agravante assim decidiu (e-STJ fls. 456-458):

Contata-se dos autos que o autor adquiriu junto a ré 4 passagens aéreas Rj-Orlando-Rj por R\$ 10.666,00 e que a ré comunicou a não efetivação da compra no dia seguinte. Narra o autor que tal falha na prestação do serviço lhe ocasionou considerável dano material, já que teve que desembolsar valor muito superior para adquirir o aéreo no mesmo trecho junto à outra companhia aérea e dano extrapatrimonial diante do cancelamento unilateral, frustrando o planejamento da viagem. De início, convém consignar que, na esteira do entendimento sumulado no enunciado 330 desta Corte, “os princípios facilitadores da defesa do consumidor em juízo, notadamente o da inversão do ônus da prova, não exoneram o autor do ônus de fazer, a seu encargo, prova mínima do fato constitutivo do alegado direito”. No caso, em que pese os argumentos aventados pelo autor, não se pode reconhecer que tal fato dê ensejo às reparações pretendidas. Nota-se que, ao realizar a compra, a ré enviou uma mensagem afirmando que o pedido estava em processamento (indexador 13):

Obrigado por comprar na Submarino Viagens.

Pedido em processamento, após pagamento enviaremos a confirmação por e-mail.

E, nos termos da narrativa autoral, logo “no dia seguinte” ele foi comunicado de que a compra não havia sido efetivada, não havendo sequer prejuízo material, já que a ré não se apropriou de qualquer quantia relativa à transação.

A irresignação autoral reside nos preços de mercado para os referidos trechos, pois enquanto pagaria o montante de R\$ 10.666,00 para a ré pelas 4 passagens, teve que contratar o aéreo com outra empresa no valor de R\$ 23.686,94. Ocorre que, ainda que se reconheça a frustração por não lograr o preço mais atrativo, não é possível imputar à ré a responsabilidade por tal fato. Veja que havia informação clara de que a comprar estava em processamento e ainda seria confirmada, não havendo como inferir qualquer falha na prestação do serviço.

Ademais, o comunicado de não conclusão da aquisição do aéreo ocorreu no dia imediatamente seguinte, de forma que não é possível vislumbrar um transtorno para o planejamento e execução da viagem. Situação diversa seria se, por exemplo, o cancelamento ocorresse às vésperas e após a confirmação, o que a toda evidência, não é o caso dos autos.

Vale destacar que o ato ensejador de dano moral é aquele capaz de irradiar-se para a esfera da dignidade da pessoa, ofendendo-a de maneira relevante. A situação evidenciada se trata de mero desconforto que não tem o condão de interferir intensamente no equilíbrio psicológico do consumidor.

Conclui-se, assim, que o episódio verificado não pode ser caracterizado como violador da honra, da integridade psicológica ou de qualquer direito da personalidade, razão pela qual revela-se inviável o reconhecimento da repercussão extrapatrimonial.

3. Desse modo, rever tal entendimento, de fato, implicaria em reexame do acervo fático-probatório, o que é obstado pelo enunciado sumular nº 7/STJ.

4. A despeito das alegações aduzidas neste recurso, percebe-se que a parte agravante não trouxe qualquer argumento novo capaz de ilidir o entendimento firmado na decisão ora agravada.

II. DISPOSITIVO

Forte nessas razões, NEGOU PROVIMENTO ao presente agravo interno no agravo em recurso especial.



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

TERMO DE JULGAMENTO TERCEIRA TURMA

AgInt no AREsp 3.126.328 / RJ
PROCESSO ELETRÔNICO

Número Registro: 2025/0480539-9

Número de Origem:

00368227420198190209 202524515186 368227420198190209

Sessão Virtual de 16/06/2026 a 22/06/2026

Relator do AgInt

Exma. Sra. Ministra NANCY ANDRIGHI

Presidente da Sessão

Exma. Sra. Ministra DANIELA TEIXEIRA

Secretário

Bela. MARIA AUXILIADORA RAMALHO DA ROCHA

AUTUAÇÃO

AGRAVANTE : BRUNO MARCONDES KOZLOWSKI

ADVOGADOS : FLÁVIO ANTONIO ESTEVES GALDINO - RJ094605

JULIANNE ZANCONATO MOREIRA GUIMARÃES - RJ182143

FELIPE BRANDÃO ANDRÉ - RJ163343

DANIEL SOUZA ARAUJO - RJ234931

MATHEUS ARAUJO OLIVEIRA - RJ234823

AGRAVADO : SV VIAGENS LTDA

ADVOGADO : DENNER DE BARROS E MASCARENHAS BARBOSA - RJ220028

ASSUNTO : DIREITO DO CONSUMIDOR - RESPONSABILIDADE DO FORNECEDOR -
INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL

AGRAVO INTERNO

AGRAVANTE : BRUNO MARCONDES KOZLOWSKI

ADVOGADOS : FLÁVIO ANTONIO ESTEVES GALDINO - RJ094605

JULIANNE ZANCONATO MOREIRA GUIMARÃES - RJ182143

FELIPE BRANDÃO ANDRÉ - RJ163343

DANIEL SOUZA ARAUJO - RJ234931

MATHEUS ARAUJO OLIVEIRA - RJ234823

AGRAVADO : SV VIAGENS LTDA

ADVOGADO : DENNER DE BARROS E MASCARENHAS BARBOSA - RJ220028

TERMO

A TERCEIRA TURMA do Superior Tribunal de Justiça, em Sessão Virtual de 16/06/2026 a 22/06/2026, por unanimidade, decidiu negar provimento ao recurso, nos termos do voto da Sra. Ministra Relatora.

Os Srs. Ministros Humberto Martins, Ricardo Villas Bôas Cueva, Moura Ribeiro e Daniela Teixeira votaram com a Sra. Ministra Relatora. Presidiu o julgamento a Sra. Ministra Daniela Teixeira.

Brasília, 22 de junho de 2026