



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2025.0000296159

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1011521-10.2023.8.26.0004, da Comarca de São Paulo, em que são apelantes CR GRANDE VIAGENS E TURISMO LTDA e VIAÇÃO ITAPEMIRIM S.A (MASSA FALIDA), é apelada FRANCISCA FELIX DA CRUZ SILVA (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em 23ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Deram provimento ao apelo da corré CR Grande Viagens e Turismo Ltda; deram provimento em parte ao apelo da corré Massa Falida do Grupo Itapemirim, V.U.", de conformidade com o voto do Relator(a), que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores RÉGIS RODRIGUES BONVICINO (Presidente) E LÍGIA ARAÚJO BISOGNI.

São Paulo, 26 de março de 2025.

JOSÉ MARCOS MARRONE

Relator

Assinatura Eletrônica

Apelação Cível nº 1011521-10.2023.8.26.0004

Apelantes: Cr Grande Viagens e Turismo Ltda e Viação Itapemirim S.A

Apelado: Francisca Felix da Cruz Silva

Comarca: São Paulo

Voto nº 44216

Responsabilidade civil - Legitimidade passiva - Corré “CR” intermediadora da compra de passagens aéreas - Hipótese em que o STJ firmou o entendimento de que as agências de turismo não respondem solidariamente pela má prestação do serviço de transporte aéreo na hipótese de compra e venda de passagens sem a comercialização de pacotes de viagem - Ilegitimidade passiva reconhecida - Extinção do processo sem resolução do mérito, com fundamento no art. 485, VI, do atual CPC, em relação à corré “CR”, que se impõe - Sentença reformada nesse ponto.

Legitimidade para a causa - Bilhetes aéreos dos quais constou apenas a indicação do nome “Itapemirim”, impossibilitando o consumidor identificar de forma precisa a empresa - Corré “Itapemirim” que pertence ao mesmo grupo econômico das empresas que compõem a “Massa Falida do Grupo Itapemirim” - Reconhecida a legitimidade da aludida corré para responder à presente ação - Preliminar de ilegitimidade passiva rejeitada.

Responsabilidade civil - Dano moral - Cancelamento do voo da autora - Corré empresa aérea que não realocou a autora em outro voo, tampouco realizou o reembolso dos valores pagos - Autora, acompanhada por seu filho, que foi obrigada a realizar a viagem de São Paulo a Maceió por via terrestre - Situação vivenciada pela autora que lhe ocasionou sério transtorno, grande angústia e desgaste emocional - Dano moral caracterizado - Autora que faz jus à respectiva indenização.

Dano moral - “Quantum” - Valor da indenização que deve ser estabelecido com base em critério de prudência e



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

razoabilidade, levando-se em conta a sua natureza penal e compensatória, assim como as peculiaridades do caso concreto – Reduzido o valor indenizatório de R\$ 8.000,00 para R\$ 6.000,00 – Sentença reformada nesse ponto - Apelo da corrê “CR” provido, provido em parte o apelo da corrê “Itapemirim”.

1. Francisca Felix da Cruz Silva propôs ação de indenização, de rito comum, em face de “Viação Itapemirim Ltda.” e “CR Grande Viagens e Turismo Ltda.”, objetivando a condenação destas no pagamento da importância de R\$ 13.200,00 por danos morais e da quantia de R\$ 3.777,42 por danos materiais (fls. 1/12).

Cada uma das rés ofereceu contestação (fls. 32/48, 92/108), havendo a autora apresentado réplica (fls. 67/73, 234/239).

O ilustre magistrado de primeiro grau, após ter deferido a retificação do polo passivo da ação, para constarem dele as massas falidas de “Viação Itapemirim S.A.”, “Transportadora Itapemirim S.A.”, “Imobiliária Bianca Ltda.”, “Cola Comercial e Distribuidora Ltda.”, “Viação Caiçara Ltda.”, “Ita Itapemirim Transportes S.A.” e “Flecha S.A Turismo Comércio e Indústria” (fls. 240/241), indeferiu o pedido de justiça gratuita às rés (fl. 241), bem como julgou parcialmente procedente a ação (fl. 242), para o seguinte fim:

“(…) para condenar as rés, solidariamente, ao pagamento da indenização por danos materiais no valor de R\$ 3.777,42, com correção monetária desde o desembolso e juros de mora a contar da citação, e da indenização por dano moral de R\$ 8.000,00, com correção e juros da publicação do julgado” (fl. 242).

Relativamente às verbas de sucumbência, a digna autoridade judiciária sentenciante deliberou que:

“Condeno a ré ao pagamento das custas e dos honorários advocatícios da parte contrária, que arbitro em 15% da condenação” (fl. 242).

Inconformada, a corrê “CR Grande Viagens e Turismo Ltda.” interpôs, tempestivamente, apelação (fls. 272/273), aduzindo, em síntese, que: deve ser deferido a ela o benefício da justiça gratuita; é parte ilegítima para os termos da ação; foi contratada por agência terceira apenas para realizar a emissão das passagens aéreas da corrê “Viação Itapemirim”; os voos foram suspensos por determinação da ANAC; o motivo da ação consistiu no fato de não ter a autora obtido retorno sobre o reembolso, assim como sobre o cancelamento da viagem por parte da “Itapemirim”; a autora já consta do rol de credores da recuperação judicial da empresa “Itapemirim”; não faz jus a autora a qualquer reembolso; os fatos não

passaram de mero dissabor; a comunicação do cancelamento do voo se deu por mídias (televisão e jornal), havendo notoriedade quanto à falência da empresa e cancelamento dos voos; a autora não comprovou os impactos em seus planos de viagem, a qual não foi cancelada, uma vez que fez a viagem por via terrestre; a viagem não ocorreu por determinação da ANAC; não houve má prestação de serviço; a autora tem direito ao reembolso conforme indicado no rol de credores; é incabível a inversão do ônus da prova; a ação deve ser extinta sem resolução de mérito; alternativamente, deve ser julgada improcedente a ação (fls. 274/283).

O recurso não foi preparado, havendo sido respondido pela autora (fls. 384/391).

Por sua vez, a corrê “Massa Falida do Grupo Itapemirim” interpôs, tempestivamente, apelação (fl. 298), alegando, em resumo, que: deve ser deferido a ela o benefício da justiça gratuita; a decretação de sua falência justifica a isenção do recolhimento de custas e despesas processuais; é parte ilegítima para os termos da ação; as empresas do grupo “Itapemirim” não se confundem com a “Itapemirim Transportes Aéreos”; apenas promovia a venda de passagens rodoviárias, não de transporte aéreo; é inexistente o dever de indenizar; não transgrediu a legislação; não há prova dos danos ou prejuízos sofridos; o caso não passa de mero aborrecimento; deve ser reformada a sentença recorrida; alternativamente, deve ser reduzido o valor da condenação (fls. 299/312).

O recurso não foi preparado, havendo sido respondido pela autora (fls. 393/396) e pela corrê “CR” (fls. 398/407).

É o relatório.

2. Considerando os pedidos formulados pelas rés “CR” (fls. 274/275) e “Massa Falida do Grupo Itapemirim” (fls. 301/303), assim como os documentos juntados pelas elas (fls. 287/290, 291, 292/293, 346/365, 366/372), defiro-lhes o benefício da justiça gratuita, com fulcro art. 98, § 5º, parte inicial, do atual CPC, apenas em relação ao apelo em análise.

Logo, as rés estão dispensadas do recolhimento do preparo recursal, ficando rejeitada a impugnação apresentada pela autora nas contrarrazões (fls. 384/385, 393/394).

3. O reclamo manifestado pela corrê “CR Grande Viagens e Turismo Ltda.” comporta acolhimento, merecendo prosperar parcialmente o reclamo articulado pela corrê “Itapemirim”.

Explicando:

3.1. Ficou incontroverso que a autora adquiriu, por meio da corrê “CR”, quatro passagens aéreas em voo operado pela companhia aérea “Itapemirim”, com saída de Guarulhos e com destino a Maceió, com ida programada para o dia 19.12.2021 e volta para o dia 23.1.2022, no valor total de R\$ 3.777,42 (fl. 2), o qual foi cancelado.

3.2. Em que pese o entendimento em sentido contrário adotado na sentença combatida (fl. 241), há de se acolher a preliminar de

ilegitimidade passiva arguida pela corre "CR" (fls. 278/279).

Isso porque a aludida corre agiu como mera intermediária para venda de passagens aéreas (fls. 9, 21/22), nessa qualidade, não é responsável por falha na prestação de serviço do transporte aéreo.

Nesse sentido já houve pronunciamentos do Colendo Superior Tribunal de Justiça de São Paulo.

"Recurso especial. Direito do consumidor e processual civil. Ação de indenização. Transporte aéreo. Atraso no voo. Empresa de turismo. Intermediação na venda de bilhetes aéreos. Ausência de responsabilidade solidária. Ilegitimidade passiva 'ad causam'. Precedentes. Recurso especial provido" (REsp nº 1.968.068-RS, registro nº 2021/0319885-1, decisão monocrática proferida pelo Rel. Ministro PAULO DE TARSO SANSEVERINO em 16.12.2021, publicada no DJe de 17.12.2021) (grifo não original).

"Agravamento regimental no recurso especial. Transporte aéreo. Inexecução do serviço. Ação de indenização. Agência de turismo. Ilegitimidade passiva 'ad causam' reconhecida.

1. A jurisprudência deste Tribunal admite a responsabilidade solidária das agências de turismo apenas na comercialização de pacotes de viagens.

2. No caso, o serviço prestado pela agência de turismo foi exclusivamente a venda de passagens aéreas, circunstância que afasta a sua responsabilidade pelo efetivo cumprimento do contrato de transporte aéreo e autoriza o reconhecimento da sua ilegitimidade para figurar no polo passivo da ação indenizatória decorrente de cancelamento de voo.

3. Agravamento regimental não provido" (AgRg no REsp 1.453.920-CE, registro nº 2012/0117453-8, 3ª Turma, v.u., Rel. Min. Min. RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA, j. em 9.12.2014, DJe de 15.12.2014) (grifo não original).

"Civil. Processual civil. Recurso especial. Transporte aéreo. Inexecução dos serviços prestados. Não ocorrência da responsabilidade objetiva e solidária da agência de turismo. Caracterização da culpa exclusiva de terceiro. Incidência das hipóteses previstas no § 3º, I II, do art. 14 do CDC. Ilegitimidade passiva 'ad causam' reconhecida.

1. No pleito em questão, os autores contrataram com a empresa de turismo a compra e venda de passagens aéreas Brasília - Fortaleza, sendo que tal serviço, como restou demonstrado, foi regularmente prestado. Comprovado, também, que os autores não puderam utilizar os bilhetes da empresa 'Transbrasil', em razão de esta interromper seus

serviços na época marcada, não efetuando, assim, os voos programados.

2. Não se tratando, 'in casu', de pacote turístico, hipótese em que a agência de viagens assume a responsabilidade de todo o roteiro da viagem contratada, e tendo, portanto, inexistido qualquer defeito na prestação de serviço pela empresa de viagens, posto que as passagens aéreas foram regularmente emitidas, incidem, incontroversamente, as normas de exclusão de responsabilidade previstas no art. 14, § 3º, I e II, do CDC. Reconhecimento da ilegitimidade passiva ad causam da empresa de viagens, ora recorrente.

3. Recurso conhecido e provido” (REsp nº 758.184-RR, registro nº 2005/0095189-6, 4ª Turma, v.u., Rel. Min. JORGE SCARTEZZINI, j. em 26.9.2006, DJ de 6.11.2006) (grifo não original).

São Paulo:

Idêntica orientação foi perfilhada pelo Tribunal de Justiça de

“Ação de indenização por danos material e moral. Transporte aéreo nacional. Cancelamento de voo no contexto da pandemia de covid-19. Sentença que reconheceu a ilegitimidade passiva da corré '123 Viagens e Turismo Ltda.', extinguindo o processo sem resolução do mérito quanto a ela, e que condenou a empresa 'Tam Linhas Aéreas S.A.' ao ressarcimento do dano material, porém, não acolheu o pedido de indenização por dano moral. Apelação dos autores. Preliminares afastadas. As agências de turismo não respondem solidariamente pela má prestação do serviço de transporte aéreo na hipótese de compra e venda de passagens sem a comercialização de pacotes de viagens. Precedentes do STJ. Mérito. Cancelamento de voo. Pandemia. Fortuito externo. Excludente de responsabilidade. Fato que não afasta os deveres contratuais junto aos consumidores. Ausência de assistência material, desrespeito ao dever de informação e falta de disponibilização de opções de voos. Falha na prestação de serviço. Transtornos causados aos autores que superam os meros aborrecimentos do cotidiano. Dano moral verificado. 'Quantum' indenizatório arbitrado no importe de R\$ 4.000,00 para cada autor. Princípios da razoabilidade e proporcionalidade atendidos. Sentença reformada em parte. Sucumbência alterada. Recurso parcialmente provido” (Ap nº 1034692-31.2020.8.26.0576, de São José do Rio Preto, 23ª Câmara de Direito Privado, v.u., Rel. Des. VIRGÍLIO DE OLIVEIRA JÚNIOR, j. em 5.5.2022) (grifo não original).

Desse julgado merece destaque o seguinte trecho do voto proferido pelo eminente relator:

“(…) é imperioso lembrar que a corré '123 Viagens e Turismo Ltda.' possui website de intermediação para compra de passagens aéreas, não sendo a empresa responsável pela emissão das passagens, tampouco responsável pela readequação de malha aérea das companhias.

Portanto, inexistente defeito na sua prestação de serviços, porquanto apenas foram comercializadas as passagens aéreas, sem qualquer pacote adicional de serviços, sendo, assim, parte ilegítima para figurar no polo passivo da demanda”.

3.3. Não pode vingar, entretanto, a tese de ilegitimidade da corré “Massa Falida do Grupo Itapemirim” para figurar no polo passivo da ação (fls. 303/306).

É manifesta a interligação entre as empresas do “Grupo Itapemirim” e a “Itapemirim Transportes Aéreos”, a justificar o reconhecimento da legitimidade da massa falida para responder à presente ação.

Ressalte-se que, para o consumidor, o serviço era prestado pela companhia “Itapemirim”, sendo esse o nome que constou das passagens aéreas (fls. 21, 22).

Ainda que as empresas da “Massa Falida do Grupo Itapemirim”, em tese, sejam pessoas jurídicas distintas, todas elas se confundem, já que pertencem ao mesmo grupo econômico.

Nessa esteira já houve deliberação do Tribunal de Justiça de São Paulo:

“Ação de restituição de valor e reparação de danos morais - Transporte aéreo de passageiros - Falência do 'Grupo Itapemirim' - Súmula nº 481 do Superior Tribunal de Justiça - Documentos que corroboram o alegado estado de penúria financeira - Gratuidade processual concedida apenas no tocante às custas e despesas processuais, excluída a verba honorária sucumbencial - Art. 98, § 5º, do Código de Processo Civil - Legitimidade passiva reconhecida - Empresas que compõem o mesmo grupo econômico - Passagem aérea não contém descrição precisa da empresa contratada - Teoria da aparência - Cancelamento do voo - Valores não reembolsados - Autoras programaram viagem para visitar irmão enfermo - Necessidade de aquisição de novas passagens - Autoras dispõem de recursos - Dano moral configurado - 'Quantum' indenitário mantido - Ação julgada procedente - Sentença mantida - Recurso improvido, com observação quanto à concessão da gratuidade processual” (Ap nº 1077759-51.2022.8.26.0002, de São Paulo, 16ª Câmara de

Direito Privado, v.u., Rel. Des. COUTINHO ARRUDA, j. em 19.2.2024) (grifo não original).

3.4. No que tange ao cerne da demanda, indiscutível que a companhia aérea não providenciou a realocação da autora e de seu filho em outro voo, tampouco efetuou a restituição do valor das passagens adquiridas por ela, tendo-os obrigado a realizar a viagem por via terrestre (fl. 3).

Nessa linha de raciocínio, a situação vivenciada pela autora não representou mero aborrecimento ou dissabor, nem simples descumprimento contratual, tendo representado, ao revés, fato passível de indenização em verba de dano moral.

Além de sério transtorno decorrente do cancelamento do voo, a autora sofreu grande angústia e desgaste emocional ao não ser realocada em outro voo, assim como ao não ser reembolsada, em tempo hábil, do valor das passagens por ela adquiridas.

A autora, assim, faz jus à respectiva indenização, como reconhecido na sentença hostilizada (fl. 242).

3.5. O “quantum” indenizatório estabelecido na sentença atacada, R\$ 8.000,00 (fl. 242), contudo, merece redução (fl. 312).

Tal reparação há de ser estipulada em importância que, dentro de um critério de prudência e razoabilidade, considere a sua natureza penal e compensatória.

A primeira, como uma sanção imposta ao ofensor, por meio da diminuição de seu patrimônio. A segunda, para que o ressarcimento traga uma satisfação que atenuar o dano havido.

Conforme assentado na jurisprudência, a reparação pecuniária não deve ser fonte de enriquecimento e tampouco inexpressiva (RT: 742/320; RJTJESP-LEX: 137/187; JTJ-LEX: 174/49).

Elucidou, aliás, o Colendo Superior Tribunal de Justiça que:

“Embora a avaliação dos danos morais para fins indenizatórios seja das tarefas mais difíceis impostas ao magistrado, cumpre-lhe atentar, em cada caso, para as condições da vítima e do ofensor, o grau de dolo ou culpa presente na espécie, bem como os prejuízos morais sofridos pela vítima, tendo em conta a dupla finalidade da condenação, qual seja, a de punir o causador do dano, de forma a desestimulá-lo à prática futura de atos semelhantes, e a de compensar o sofrimento indevidamente imposto, evitando, sempre, que o ressarcimento se transforme numa fonte de enriquecimento injustificado ou que seja inexpressivo a ponto de não retribuir o mal causado pela ofensa” (AI nº 163.571-MG, Rel. Min. EDUARDO RIBEIRO, j. em 9.2.1999, DJU nº 35-E, de 23.2.1999, p. 71).

O valor desse ressarcimento deve moldar-se pelo comedido arbítrio do juiz, adotada a técnica do “quantum” fixo, sem qualquer limitação.

Destaque-se que não existem critérios determinados para a quantificação do dano moral.

A orientação aqui esposada foi seguida pelo Colendo Superior Tribunal de Justiça:

“Civil – Responsabilidade civil – Dano moral – Indenização – Fixação.

Administrativo – Responsabilidade civil – Dano moral – Valor da indenização.

1. O valor do dano moral tem sido enfrentado no STJ com o escopo de atender a sua dupla função: reparar o dano, buscando minimizar a dor da vítima, e punir o ofensor para que não reincida.

2. Posição jurisprudencial que contorna o óbice da Súmula nº 7-STJ, pela valoração jurídica da prova.

3. Fixação de valor que não observa regra fixa, oscilando de acordo com os contornos fáticos e circunstanciais.

4. Recurso especial conhecido em parte e, nessa parte, provido” (REsp nº 550.317-0-RJ, 2ª Turma, v.u., Rel. Min. ELIANA CALMON, j. em 7.12.2004, in Boletim do STJ, nº 2/2005, ps. 26-27) (grifo não original).

Levando-se em conta as circunstâncias do caso concreto, mais precisamente, o grau de culpa da companhia aérea corré, sério transtorno, grande angústia e desgaste emocional suportados pela autora, possibilidade econômica da ofensora e da ofendida (aposentada), justo o arbitramento da indenização em R\$ 6.000,00 (seis mil reais).

4. Nessas condições:

a) dou provimento à apelação da corré “CR Grande Viagens e Turismo Ltda.”, reformando a sentença impugnada em relação a ela (fls. 240/242), com o intuito de, reconhecendo a sua ilegitimidade passiva, julgar extinto o processo sem resolução de mérito, com fundamento no art. 485, inciso VI, do atual CPC;

b) dou provimento em parte à apelação da corré “Massa Falida do Grupo Itapemirim”, com o intuito de decretar a procedência parcial da ação, diminuindo o valor da indenização por danos morais, de R\$ 8.000,00, para R\$ 6.000,00, atualizados pelos índices da tabela prática editada pelo Tribunal de Justiça de São Paulo a partir da publicação do acórdão, acrescidos de juros moratórios lineares, nos termos do § 1º do art. 406 do Código Civil (introduzido pela Lei nº 14.905, de 28.6.2024), desde a data da citação.

No tocante à corré “CR Grande Viagens e Turismo Ltda.”, deve a autora, sucumbente, arcar com o pagamento das custas e despesas processuais por ela despendidas, além dos honorários de sua advogada, arbitrados, com suporte no art. 85, § 2º, do atual CPC, em 10% sobre o valor da causa, ou seja,



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

sobre R\$ 16.977,42 (fl. 12), atualizado pelos índices da tabela prática editada pelo Tribunal de Justiça de São Paulo desde o ajuizamento da ação.

Como a autora é beneficiária da justiça gratuita (fl. 25), as verbas de sucumbência só podem ser exigidas se ficar atestado que ela perdeu a condição legal de necessitada, nos termos do art. 98, § 3º, do atual CPC.

Quanto à correção “Massa Falida do Grupo Itapemirim”, persistem as verbas de sucumbência estatuídas no “decisum” (fl. 242).

JOSÉ MARCOS MARRONE
Relator