



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000313093

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1007263-97.2015.8.26.0533, da Comarca de Santa Bárbara D Oeste, em que é apelante FUTURA TURISMO LTDA, é apelada SABRINA ALVES VICENTE.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 34ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores CRISTINA ZUCCHI (Presidente sem voto), ISSA AHMED E GOMES VARJÃO.

São Paulo, 31 de março de 2025.

L. G. COSTA WAGNER

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Voto nº 25.523

Apelação nº 1007263-97.2015.8.26.0533

Apelante: FUTURA TURISMO LTDA

Apelada: SABRINA ALVES VICENTE

Comarca: Foro de Santa Bárbara D' Oeste - 3ª Vara Cível

APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO DO CONSUMIDOR. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. VIOLAÇÃO AO DEVER DE INFORMAÇÃO NA RELAÇÃO DE CONSUMO. RECURSO DESPROVIDO.

I. O caso em exame consiste em verificar se a consumidora foi devidamente informada por parte da agência de viagens, quanto a necessidade de autorização com firma reconhecida para viagem de um dos acompanhantes, menor de idade, o que acabou resultou na frustração do pacote turístico.

II. A questão em discussão consiste em verificar a responsabilidade da agência de turismo pela falha no dever de informação, essencial na relação de consumo, conforme o disposto no art. 6º, III, do Código de Defesa do Consumidor.

III. Razões de Decidir: A relação entre as partes é de consumo, ensejando a responsabilidade objetiva da agência de turismo, conforme previsão constante do art. 14 do CDC. A Ré não comprovou ter informado adequadamente a consumidora sobre a necessidade de reconhecimento de firma em documento para autorização da menor, falhando no dever de informação, conforme se observa do acervo probatório constante dos autos.

IV. Tese de julgamento: 1. A responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços restou bem configurada por conta da violação ao dever de informação ao consumidor. 2. A ausência de comunicação clara e precisa sobre requisitos essenciais para a fruição do serviço contratado configura falha na prestação de serviço.

RECURSO DESPROVIDO.

I – Relatório

Trata-se de recurso de apelação interposto pela Futura Turismo Ltda., contra a sentença de fls. 541/546, da lavra do MM. Juízo da 3ª Vara Cível do Foro da Comarca de Santa Bárbara D' Oeste, proferida nos autos da ação indenizatória por danos materiais e morais, promovida por Sabrina Alves Vicente.

A ação foi julgada parcialmente procedente nos seguintes termos:

“Ante ao exposto, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE a presente ação, extinguindo-se o feito com fundamento no art. 487, inciso I, do Código de Processo Civil, para condenar a parte requerida FUTURA TURISMO na devolução do valor de R\$37.860,42 de forma corrigida desde a propositura da ação e acrescido de juros contados da citação. Fica a parte requerida condenada no pagamento de custas e despesas processuais, bem como honorários advocatícios no percentual de 10% valor da condenação”.

Em face da sentença, foram opostos embargos de declaração pela Ré às fls. 549/553, que foram rejeitados, conforme decisão de fls. 558.

A sentença foi disponibilizada no Dje de 15/05/2024 (fls. 548) e a decisão dos embargos no Dje de 13/06/2024 (fls. 560).

Recurso tempestivo. Preparo recolhido às fls. 574/575. Autos digitais, porte de remessa e de retorno dispensado nos termos do art. 1.007, §3º, do CPC.

A Ré requer a reforma da sentença. Alega, em breve síntese, que inexistiu violação ao dever de informação decorrente da relação consumerista, quanto à necessidade de autorização com firma reconhecida do pai da irmã menor da Autora que acabou restando impedida de embargar no avião, acarretando a perda do pacote turístico.

Sustenta que a *“Autora sabia que tinha que providenciar autorização para que a menor embarcasse sem estar acompanhada do pai, mas, não realizou o reconhecimento de firma da autorização do pai”*, sendo inescusável, por ser público e notório, o dever de conhecimento no sentido de que *“o documento assinado com a firma reconhecida é que dá à autoridade o poder de saber se a assinatura aposta no documento é falsa ou não”*.

Assevera que *“a necessidade de autorização de viagem com firma reconhecida para menor desacompanhado de um dos pais é matéria amplamente divulgada, de conhecimento público e fato notório, sendo incumbência do responsável legal observar a legislação em vigor na hipótese de pretender embarcar menor desacompanhado,”* fazendo referência a diversos dispositivos legais sobre o tema, pugnando pela reforma da sentença para afastar a sua responsabilidade quanto à perda da viagem.

Intimada a Autora para contrarrazões, ficou-se inerte conforme certidão de fls. 579.

É a síntese do necessário.

II – Fundamentação

O recurso não comporta acolhimento.

Adoto o relatório de sentença:

“Vistos.

Tratam os autos de ação de indenização por danos materiais e morais em que pretende a Autora o recebimento do valor de R\$ 37.860,42 referentes ao valor de pacotes de viagem não usufruídos e indenização por dano moral em valor a ser fixado pelo juízo.

Alega a parte autora que adquiriu 06 (seis) pacotes turísticos da Ré, para passar as férias familiares em Punta Del Este (Uruguai), que incluía passagens aéreas com data de saída em 29/12/2013 e de retorno em 09/01/2014, além de 07/(sete) noites de hospedagem no Hotel Barradas. Aduz, porém, que a família teria ficado impossibilitada de viajar, pois a irmã menor da Autora possui a autorização de seu pai para a viagem sem firma reconhecida, o que teria impossibilitado a realização da viagem familiar.

Pretende a parte demandante a restituição do valor pago pelos pacotes de viagem e a condenação da Ré ao pagamento de indenização por dano moral.

Citada, a Ré apresentou contestação às fls. 66/101. A parte Autora se manifestou em réplica fls.159/169. e desistiu da ação em face da 2ª Ré. Foram especificadas as provas havendo audiência de instrução e julgamento. Foi proferida sentença em audiência, que julgou extinto o processo, com resolução do mérito, com fulcro no artigo 487, inciso II, do Código de Processo Civil.

Houve recurso sendo provido para anular a sentença com determinação para realização

de audiência para inquirição de testemunhas e depoimento pessoal da Autora, conforme

requerido às fls. 173 pela Ré e às fls. 177/178 pela Autora. Retornados os autos, foi realizada audiência em 22/09/2023, conforme termo às fls. 525/530. Por fim, foram apresentados alegações finais. É O RELATÓRIO”.

Com efeito, não obstante a insurgência recursal, revendo as provas dos autos e as argumentações das partes, não há fundamento para alterar as razões de decidir do MM. Juízo sentenciante, que deu a adequada e correta solução para o caso em tela.

Inicialmente, é mister destacar que a relação jurídica estabelecida entre as partes litigantes é nitidamente de consumo, uma vez que a Autora se enquadra perfeitamente no conceito de consumidor previsto no art. 2º do Código de Defesa do Consumidor.

Por sua vez, a Ré integra a cadeia de fornecimento de serviços de turismo, sendo, por consequência, responsável pela integral execução dos serviços, nos termos do art. 3º do mesmo diploma.

No caso em comento, a discussão travada nos autos versa sobre a falha na prestação de serviço, por conta da violação ao dever de informação na relação consumerista, decorrente da ausência de comunicação da consumidora, por parte da agência de turismo Ré, quanto à necessidade de autorização com firma reconhecida do pai da irmã menor da Autora, o que acarretou a frustração total dos serviços e o pacote turístico contratado.

Cumpre ressaltar que a responsabilidade dos integrantes da cadeia de fornecimento é objetiva, conforme dispõe o 14 do CDC:

“Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos”.

E, ainda, nos termos do art. 6º, III, do CDC, é direito básico do consumidor:

“A informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem.”

(grifamos e destacamos).

Se não bastasse, caberia à Ré, à luz da inversão probatória decorrente da relação de consumo, nos termos do art. 6º, VIII, do CDC, comprovar que informou a Autora de forma correta e precisa, quanto à necessidade de que a autorização do pai da menor fosse efetivada mediante documento com reconhecimento de firma.

Da análise do conjunto probatório acostado aos autos, em especial a audiência de instrução e oitiva de testemunhas de fls. 525/526, verifica-se que a prova testemunhal milita no sentido de que não houve a informação efetiva da consumidora, quanto a necessidade de reconhecimento de firma para a autorização do pai da menor, impedindo o embarque.

É o que se observa da oitiva do depoimento da Autora, Sabrina Alves Vicente, bem como dos demais depoimentos das testemunhas:

“Não foi informada da necessidade de reconhecimento de firma quanto à autorização do pai da menor”.

“A agência informou que precisava de autorização, mas não falou que precisava de reconhecimento de firma”.

Por sua vez, a Sra. Marília, ouvida na qualidade de informante, nada afirmou de relevante para o julgamento do feito.

Quanto à testemunha Sra. Edna, foi afirmado:

“Orientava o passageiro quanto à necessidade de autorização, mas não se recorda na época se tinha que ser com firma reconhecida, mas acho que tinha que ser reconhecida sim”.

Por fim, a testemunha, Sra. Maria Fernanda, afirmou:

Havia um protocolo a seguir quanto à documentação.

Eu não me recordo o que tinha nesse protocolo, mas acredita que tinha a informação referente à Autorização.

Não se recorda se tinha informação de autorização no “Voucher”.

Diante da ausência de prova contundente de que houve informação da consumidora quanto à necessidade de autorização de viagem da menor contando com reconhecimento de firma, não há como afastar a responsabilidade Ré pela má prestação dos serviços contratados.

Como muito bem observado pelo magistrado de primeiro grau:

“Deste modo, a parte requerida não foi eficiente sendo negligente ao deixar de informar o consumidor da necessidade de autorização com firma reconhecida. Ora na contratação dos serviços dava para a empresa perceber que havia menor de idade na relação.

Era seu dever prestar todas as informações de forma expressa sobre as condições de viagem do menor de idade”.

(grifamos e destacamos).

A discussão quanto ao dever de informação de empresas prestadoras de serviço a seus clientes, consumidores, não é nova neste Tribunal. Vejamos:

Apelação. Ação de indenização por danos materiais e morais. Locação de veículo. Direito do consumidor. Sentença de improcedência. Recurso do autor que merece prosperar parcialmente. Autor que efetuou reserva de veículo, confirmada pela por e-mail e mensagem SMS, com posterior envio de informações sobre check-in. Ré que, no momento de retirada do veículo, nega a locação sem maiores explicações ao autor. Ré que sustentou que o autor não preenchia os requisitos da empresa e que o cancelamento da reserva ocorre quando há registro em rol de inadimplentes, score baixo, registro de apropriação indébita em alguma locadora ou perfil criminal, o que não restou comprovado nos autos. Ré que, intempestivamente, indica que havia uma execução fiscal contra o autor. Provas dos autos que demonstram que o autor não possui restrições em seu nome e o limite do cartão de crédito era muito superior ao valor da reserva e da execução fiscal. Ré que pode efetuar checagem de possíveis clientes, entretanto, não pode confirmar reserva e passar informações de check-in para no momento da retirada do veículo negar a locação. **Ré que teve tempo para fazer a checagem e, caso o cliente não atendesse seus requisitos, deveria informar e comunicar o cancelamento do pedido de reserva e não proceder a sua confirmação. Falha no dever de informação e na prestação de serviços da ré evidenciada. Danos morais configurados e fixados em R\$ 4.000,00.** Correção monetária desde o arbitramento (Súmula 362 do STJ) Juros de mora desde a citação. Sentença reformada. Sucumbência alterada. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1033922-77.2021.8.26.0002; Relator (a): L. G. Costa Wagner; Órgão Julgador: 34ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 13ª Vara Cível; Data do Julgamento: 06/02/2023; Data de Registro: 28/02/2023)

APELAÇÃO - PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS – PACOTE DE TURISMO – AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS – Aplicabilidade dos ditames do Código de Defesa do Consumidor – Legitimidade passiva reconhecida – **Responsabilidade objetiva – Elementos dos autos que revelam a falha na prestação de serviços e o dever de informação – Necessidade de ressarcimento dos valores extraordinários pagos pelos consumidores com a locomoção em país estrangeiro, visto que frustrada a locação do veículo por ausência de adequada informação da prestadora do serviços, além da quantia despendida com a aquisição de novas passagens aéreas para retorno ao Brasil, pois a ré não providenciou a suspensão do embarque quando solicitado** – Transtornos que excederam à normalidade da vida cotidiana – Danos morais devidos – Majoração para R\$ 5.000,00 a cada coautor – Quantia que atende os princípios da razoabilidade e proporcionalidade. PRELIMINAR REJEITADA – APELAÇÃO DA RÉ DESPROVIDA – RECURSO DOS AUTORES PARCIALMENTE PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1005600-26.2022.8.26.0224; Relator (a): Antonio Nascimento; Órgão Julgador: 26ª Câmara de Direito Privado; Foro de Guarulhos - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 30/11/2023; Data de Registro: 30/11/2023)

TRANSPORTE AÉREO – Créditos decorrentes de cancelamento de voos durante a Pandemia de COVID-19 – Danos morais – Sentença de procedência – Preliminar de ilegitimidade passiva da agência de turismo rejeitada – Agência que, sendo organizadora da viagem, equipara-se ao transportador contratual, além de participar da cadeia de fornecimento – Preliminar de violação à dialeticidade recursal que tampouco comporta provimento – Apelante que promoveu a exposição dos fatos e do direito que embasam sua pretensão – Repetição de argumentos que per se não implica em violação à dialeticidade recursal – Aplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor – Incumbe à companhia aérea ou à agência de viagens a comunicação dos clientes sobre o saldo de créditos disponíveis e sua composição – Apelante que não se desincumbiu desse ônus – Omissão de informações relevantes que impediram a fruição dos créditos por parte da autora, gerando o dever de indenizar – Danos morais verificados – Longos períodos buscando uma solução administrativa e cancelamento de viagens que superam o mero aborrecimento cotidiano – Fixação do montante em R\$5.000,00 (cinco mil reais) é razoável, apto a compensar os danos morais sofridos, sem caracterizar deslocamento patrimonial indevido – Sentença mantida – Recurso desprovido, com majoração da verba honorária. (TJSP; Apelação Cível 1000485-35.2022.8.26.0576; Relator (a): Marco Fábio Morsello; Órgão Julgador: 12ª Câmara de Direito Privado; Foro de São José do Rio Preto - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 13/12/2023; Data de Registro: 13/12/2023)

Em resumo a sentença merece ser mantida em sua integralidade.

III - Conclusão

Diante do exposto, conheço e **NEGO PROVIMENTO AO RECURSO**, nos termos do voto.

Em razão da manutenção do julgado, majoro a verba honorária devida pela Ré para o importe de 15% (quinze por cento) sobre o valor atualizado da condenação atualizado, conforme inteligência do art. 85, §11º, do CPC.

L. G. Costa Wagner

Relator