



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000320801

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1006404-39.2022.8.26.0597, da Comarca de Sertãozinho, em que é apelante/apelada CVC BRASIL OPERADORA E AGÊNCIA DE VIAGENS S.A., são apelados/apelantes CIG AGENCIA DE VIAGENS E TURISMO LTDA - AGENCIA DE VIAGENS e DOUGLAS DE AQUINO E SILVA (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 25ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento aos recursos. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores HUGO CREPALDI (Presidente) E MARY GRÜN.

São Paulo, 31 de março de 2025.

JOÃO CASALI
Relator

Assinatura Eletrônica

Apelação Cível nº 1006404-39.2022.8.26.0597

Apelante/Apelado: Cvc Brasil Operadora e Agência de Viagens S.a.

Adpos/Aptes: Cig Agencia de Viagens e Turismo Ltda - Agencia de Viagens e

Douglas de Aquino e Silva

COMARCA: Sertãozinho

JUIZ DE 1º GRAU: Marcelo Asdrúbal Augusto Gama

VOTO nº 1.277

APELAÇÕES CÍVEIS. REPARAÇÃO DE DANOS MATERIAIS E MORAIS. PACOTE TURÍSTICO. LEGITIMIDADE PASSIVA CONFIGURADA. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DAS AGÊNCIAS DE TURISMO. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO COM CANCELAMENTO INDEVIDO. DANOS MATERIAIS DEMONSTRADOS. MULTA CONTRATUAL INDEVIDAMENTE APLICADA PELAS RÉS. REEMBOLSO PARCIAL COMPROVADO. INDENIZAÇÃO MANTIDA. DANOS MORAIS CONFIGURADOS E "QUANTUM" ARBITRADO DE MODO ADEQUADO. DESCABIMENTO DE INDENIZAÇÃO POR GASTOS COM VIAGEM ALTERNATIVA. AUSÊNCIA DE NEXO CAUSAL DIRETO. SENTENÇA MANTIDA. RECURSOS IMPROVIDOS.

Vistos.

-

Trata-se de recursos de Apelação apresentados pelas partes nos autos da ação (nominada de) REPARAÇÃO DE DANOS C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS, movida por DOUGLAS DE AQUINO E SILVA contra CVC BRASIL OPERADORA E AGÊNCIA DE VIAGENS S/A e CIG AGÊNCIA DE VIAGENS E TURISMO LTDA., objetivando a reforma da sentença de págs. 299/304, cujo relatório adota-se, que julgou procedente, em parte, o pedido para condenar as requeridas ao pagamento de indenização, ao autor, no valor de R\$ 857,28 (oitocentos e cinquenta e sete reais e vinte e

oito centavos) por danos materiais, corrigidos monetariamente, desde o desembolso, e acrescidos de juros legais de 1% ao mês, a partir da citação, e R\$ 10.000,00 (dez mil reais) por danos morais, corrigidos desde a publicação da sentença, com juros de 1% ao mês, além de custas processuais e honorários advocatícios fixados em 20% sobre o valor da condenação, nos termos do artigo 85, § 2º, do Código de Processo Civil.

Sustentam as apelantes CVC BRASIL OPERADORA E AGÊNCIA DE VIAGENS S/A e CIG AGÊNCIA DE VIAGENS E TURISMO LTDA, em síntese, que o julgado deve ser revisto, uma vez que não possuem legitimidade passiva, sendo a companhia aérea LATAM a responsável pelo cancelamento da viagem; que o dano material já foi ressarcido com o reembolso de R\$ 2.705,84 (dois mil, setecentos e cinco reais e oitenta e quatro centavos), e que o dano moral de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) é desproporcional, inexistindo ato ilícito ou nexo causal imputável a elas, mas sim culpa de terceiros, como a pandemia e a LATAM.

Já o apelante DOUGLAS DE AQUINO E SILVA alega que o julgado deve ser reformado, pois as requeridas devem ser condenadas, também, por danos materiais adicionais relativos aos gastos com uma viagem ao Guarujá, necessária devido à falha das apeladas, havendo nexo causal entre a conduta delas e tais despesas, requerendo, subsidiariamente, o reconhecimento de culpa concorrente com ressarcimento de 50% desses valores, além de honorários recursais de 20%.

Vieram as contrarrazões (págs. 350/357 e 371/376).

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Inicialmente, reputa-se correto o recolhimento do preparo de págs. 330/331, uma vez que, ao contrário do que constou na planilha de págs. 377/378, a base de cálculo era o valor da condenação, e não o valor da causa, como erroneamente constou. Portanto, o montante recolhido não demanda qualquer complementação.

Os recursos não merecem acolhida.

Por primeiro, a alegação de ilegitimidade passiva não procede, pois a relação jurídica estabelecida vincula diretamente o consumidor às apelantes, que assumiram a obrigação de coordenar e garantir a execução integral do

serviço contratado.

Relembre-se que, nos termos do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, a responsabilidade do fornecedor de serviços é objetiva e solidária por falhas na prestação de serviços, independentemente da participação de terceiros.

Em precedente desta C. Câmara, ora invocado como razão de decidir, assim se estabeleceu:

“Apelação Cível – Aquisição de pacote de viagem “Torcida Verde no Mundial 2021”, com parte de pagamento por meio de financiamento feito pelas rés com instituição financeira – Ação de rescisão contratual com restituição dos valores e reparação por danos morais – Direito do Consumidor - Indisponibilidade do ingresso para a semifinal da competição incluída no pacote três dias antes do embarque – Alegação de que as alternativas ofertadas pela fornecedora seriam diversas daquelas contratadas – Rescisão contratual com devolução dos valores dispendidos negada pelo fornecedor – Sentença de procedência - Insurgência das rés – Legitimidade passiva – Reconhecimento - Comercialização do pacote de viagens pelas rés - Contrato coligado com financiamento - Responsabilidade solidária das empresas pelos danos causados ao consumidor - Cadeia de consumo - Dever de informação violado - Responsabilidade caracterizada – Danos materiais – Distrato não cumprido pelo fornecedor - Declaração de rescisão do contrato que era mesmo de rigor, com a reposição das partes ao status quo ante - Ressarcimento dos valores efetivamente gastos a ser aferido em liquidação – Dano moral – Caracterização - Quantum indenizatório fixado que se mostra adequado em vista das circunstâncias do caso concreto a reparar o dano sofrido evitando o enriquecimento ilícito - Sentença a quo alterada em parte - Recurso parcialmente provido, apenas para determinar o ressarcimento dos valores efetivamente gastos pelo autor a ser aferido em liquidação. “ (TJSP; Apelação Cível 1002432-63.2023.8.26.0100; Relator (a): João Antunes; Órgão Julgador: 25ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 44ª Vara Cível; Data do Julgamento: 01/08/2024; Data de Registro: 01/08/2024, v.u.)

No caso dos autos, a sentença, corretamente, observou que o cancelamento da viagem, remarcada para 11.03.2022, decorreu de erro administrativo das requeridas, que insistiram em considerar o autor inadimplente, mesmo após decisão judicial no processo nº 1000930-24.2021.8.26.0597 reconhecer a quitação dos valores pagos. Tal equívoco não pode ser atribuído à companhia aérea, pois cabia às apelantes gerenciar os pagamentos e assegurar a comunicação adequada com o consumidor, dever que descumpriram.

Portanto, a legitimidade passiva das requeridas é inequívoca, sendo descabida a pretensão de reforma nesse aspecto.

A argumentação das apelantes, de que não há dano material a ser indenizado, também carece de fundamento. A sentença fixou a condenação em R\$ 857,28 (oitocentos e cinquenta e sete reais e vinte e oito centavos), valor que corresponde à diferença entre o montante pago pelo autor e o reembolso parcial de R\$ 2.705,84 (dois mil, setecentos e cinco reais e oitenta e quatro centavos), descontadas multas contratuais indevidas.

O artigo 6º, inciso VI, do Código de Defesa do Consumidor, assegura ao consumidor o direito à reparação integral de danos patrimoniais, o que inclui a devolução total dos valores pagos, sem a aplicação de penalidades injustificadas. As requeridas não demonstraram nos autos que o reembolso efetuado cobriu integralmente o prejuízo do autor ou que a multa aplicada era legítima, considerando que o cancelamento não ocorreu por culpa do consumidor.

Pondere-se que a tentativa de transferir a responsabilidade à companhia aérea é irrelevante, pois as apelantes, como contratantes principais, têm o dever de responder diretamente ao autor, cabendo-lhes, se entenderem pertinente, buscar eventual ressarcimento em ação regressiva. A sentença, ao limitar o dano material a R\$ 857,28 (oitocentos e cinquenta e sete reais e vinte e oito centavos), foi precisa e ainda rejeitou pedidos mais amplos, como a restituição em dobro, conforme fundamentado à pág. 302.

Portanto, a condenação por danos materiais, nesse tópico, está bem fundamentada e não comporta redução ou exclusão, refletindo o prejuízo efetivo sofrido pelo autor em razão da falha das requeridas na execução do contrato.

A pretensão das apelantes, de afastar a indenização por danos morais, também não comporta acolhimento. A sentença, acertadamente, reconheceu o dano moral como presumido (*in re ipsa*), decorrente das circunstâncias da frustração de uma viagem planejada, atribuindo ao consumidor inadimplência inexistente, situação que, por evidente, extrapola o mero aborrecimento cotidiano.

Portanto, faz jus o autor à indenização por danos morais. Não se pode afastar a existência de postura comercial abusiva das requeridas, ato ilícito, portanto, e de relevante constrangimento para o autor. A situação

extrapola os toleráveis transtornos cotidianos, não se tratando de mero dissabor, mas verdadeiro abalo moral suscetível de reparação.

Não prospera, de outro lado, o inconformismo das recorrentes em relação ao *quantum* fixado, que atende aos critérios da razoabilidade e proporcionalidade, mostrando-se adequado às peculiaridades do caso concreto, sem exagero, assegurando ao lesado justa reparação, sem propiciar-lhe enriquecimento indevido, e tem, para as requeridas, a finalidade pedagógica, a sugerir-lhes alteração em sua postura comercial, em hipóteses semelhantes.

Portanto, a apelação das requeridas não pode ser acolhida.

O recurso apresentado pelo autor, por sua vez, deve ser rejeitado.

Pretende o referido apelante a inclusão da indenização pelos gastos com a viagem ao Guarujá. Todavia, o juízo de primeiro grau corretamente observou que tais despesas não se configuram como desdobramento jurídico direto da relação contratual com as requeridas, mas como escolha autônoma do autor. O contrato original referia-se a uma viagem ao Nordeste, e os prejuízos materiais foram limitados à diferença reembolsada (R\$ 857,28 - oitocentos e cinquenta e sete reais e vinte e oito centavos).

Embora as apeladas tenham falhado na prestação do serviço, o autor não demonstrou nos autos que a contratação de uma nova viagem fosse a única alternativa viável, ou que houvesse uma relação de inevitabilidade entre o cancelamento e os gastos extras. Nesse sentido, o artigo 403 do Código Civil estabelece que as perdas e danos devem ser consequências imediatas e diretas do evento danoso, o que não se verifica no caso.

Portanto, a pretendida indenização por esses danos materiais adicionais não pode ser atendida no presente caso.

A tese subsidiária de culpa concorrente, com divisão dos gastos em 50%, também não se sustenta. A sentença foi clara ao reconhecer que a falha das requeridas gerou os danos materiais e morais já indenizados, mas não os custos da viagem alternativa, que, reafirme-se, resultaram de decisão voluntária do apelante. Não há nos autos elementos que justifiquem a imputação de

responsabilidade parcial às requeridas por esse novo negócio jurídico.

Pontue-se que o reconhecimento de culpa concorrente pressupõe que ambas as partes tenham contribuído para o resultado danoso (artigo 945 do Código Civil), mas, na situação apresentada, o autor optou por contratar outro pacote sem evidenciar que tal escolha foi imposta pelas requeridas.

Além disso, a sentença já estabeleceu a reparação do prejuízo direto e o dano moral, não havendo espaço para estender a responsabilidade das requeridas a eventos posteriores que escapam do escopo do contrato original. A divisão dos custos configuraria enriquecimento sem causa do apelante.

Firmadas tais premissas, tem-se que os recursos apresentados não podem ser acolhidos, impondo-se a manutenção do julgado de 1º Grau.

Assim, por meu voto, **NEGA-SE PROVIMENTO** aos recursos, nos termos da fundamentação.

JOÃO CASALI
- Relator -