



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000322603

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1011991-54.2023.8.26.0032, da Comarca de Araçatuba, em que são apelantes CVC BRASIL OPERADORA E AGÊNCIA DE VIAGENS S.A., B.G. MOREIRA AGENCIA DE VIAGENS E TURISMO e BONE E RIBEIRO AGENCIA DE VIAGENS E TURISMO LTDA, são apelados ELIAS CAETANO MARTINS (JUSTIÇA GRATUITA) e KATIA GISELE ARRADI MARTINS (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 38ª 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 SPENCER ALMEIDA FERREIRA (Presidente), FERNANDO SASTRE REDONDO E LAVÍNIO DONIZETTI PASCHOALÃO.

São Paulo, 1º de abril de 2025.

SPENCER ALMEIDA FERREIRA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO Nº: 47363
APELAÇÃO: 1011991-54.2023.8.26.0032
COMARCA: ARAÇATUBA (3ª VARA CÍVEL)
APTES.: CVC BRASIL OPERADORA E AGÊNCIA DE VIAGENS S.A.
B.G. MOREIRA AGENCIA DE VIAGENS E TURISMO
BONE E RIBEIRO AGENCIA DE VIAGENS E
TURISMO LTDA
APDOS.: ELIAS CAETANO MARTINS (JUSTIÇA GRATUITA)
KATIA GISELE ARRADI MARTINS (JUSTIÇA
GRATUITA)
INTRS.: AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S/A
JUIZ(A) PROLATOR(A): OTÁVIO AUGUSTO TEIXEIRA SANTOS

APELAÇÃO CÍVEL – AÇÃO DE RESCISÃO CONTRATUAL C.C. RESTITUIÇÃO DE VALORES E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – Aquisição de pacote turístico – Cancelamento de voo e falha na prestação de serviços – Responsabilidade solidária reconhecida – Artigos 7º, parágrafo único, 14 e 25, § 1º, do CDC – Dano material caracterizado – Indenização por danos morais devida – Valor mantido – Sentença mantida por seus próprios fundamentos – RECURSO NÃO PROVIDO.

1.- A r. sentença de fls. 728/736, cujo relatório é adotado, julgou parcialmente procedente a ação de rescisão contratual c.c. devolução de quantias pagas e indenização por danos morais ajuizada em face de CVC BRASIL OPERADORA E AGENCIA DE VIAGENS S.A. (“CVC”), BONE E RIBEIRO AGENCIA DE VIAGENS E TURISMO LTDA (“Bone”), B. G. MOREIRA AGENCIA DE VIAGENS E TURISMO LTDA (“B.G. Moreira”) e AZUL LINHAS AEREAS BRASILEIRAS S.A. (“Azul”), nos termos do art. 487, I, do Código de Processo Civil.

Dessa forma, as rés foram condenadas, solidariamente, a restituírem o valor de R\$ 4.404,74 (quatro mil, quatrocentos e quatro reais e setenta e quatro centavos) à parte autora e ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 8.000,00 (oito mil reais) para cada um dos autores. Ademais, em face da

sucumbência mínima dos autores, as rés foram condenadas ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, fixados em 10% do valor total das condenações, nos termos do art. 85 do CPC.

Às fls. 764/779, apelam as corrés CVC, Bone e B.G. Moreira. Afirmam as apelantes a impossibilidade de indenização por danos materiais, uma vez que já reembolsaram o valor despendido pelos apelados. Ademais, sustentam a inexistência de dano moral, já que as recorrentes não foram responsáveis pelo cancelamento ou alteração do voo contratado, serviços de exclusividade da companhia aérea Azul. Subsidiariamente, pleiteiam as apelantes que o *quantum* indenizatório seja reduzido, em observância aos princípios da proporcionalidade e razoabilidade.

Recurso tempestivo, preparado (fls. 780/781) e respondido (fls. 785/836).

É o relatório.

2.- Razão não assiste às recorrentes.

Inicialmente, cumpre destacar que é ínsita à disciplina das relações de consumo a responsabilidade solidária de todos os envolvidos na cadeia de fornecimento de um mesmo produto ou serviço.

Por conseguinte, não se há falar em ilegitimidade passiva das recorrentes, eis que participaram do negócio jurídico formalizado, atuando em parceria com a companhia aérea Azul, a teor dos arts. 7º, parágrafo único¹, e 25, § 1º², do CDC.

A jurisprudência deste Tribunal de Justiça tem entendido que, em tal operação de intermediação, a responsabilidade por falha na prestação de serviços deve ser estendida às operadoras ou agências de passagens ou pacotes turísticos:

“INDENIZAÇÃO POR DANO MATERIAL E MORAL. Intermediação de compra e venda de pacote turístico. Relação de consumo. Agência de viagens que integra a cadeia de

¹ Art. 7º Os direitos previstos neste código não excluem outros decorrentes de tratados ou convenções internacionais de que o Brasil seja signatário, da legislação interna ordinária, de regulamentos expedidos pelas autoridades administrativas competentes, bem como dos que derivem dos princípios gerais do direito, analogia, costumes e equidade.

Parágrafo único. Tendo mais de um autor a ofensa, todos responderão solidariamente pela reparação dos danos previstos nas normas de consumo.

² Art. 25. É vedada a estipulação contratual de cláusula que impossibilite, exonere ou atenue a obrigação de indenizar prevista nesta e nas seções anteriores.

fornecedores e, portanto, detém legitimidade para figurar no polo passivo da demanda. Responsabilidade solidária da agência de turismo pelos defeitos na prestação dos serviços que comercializa. Artigos 7º, parágrafo único, 14 e 34, todos do Código de Defesa do Consumidor. TRANSPORTE AEREO. Cancelamento de voo em razão de reestruturação da malha aérea. Fato previsível que não exclui a responsabilidade da empresa aérea. Passageira que foi comunicada a respeito do cancelamento de voo menos de 48 (quarenta e oito) horas antes do voo contratado e, após realizar a remarcação das passagens, conforme link encaminhado pela agência de viagens, recebeu nova cobrança mediante lançamento no cartão de crédito. Transporte aéreo não realizado. Perda de viagem de férias previamente agendada. Má prestação do serviço caracterizada. Dano material comprovado. Devida a restituição do valor desembolsado pela passageira na aquisição das passagens e cobrança adicional referente à remarcação do voo. Opção pelo transporte aéreo se relaciona justamente com a rapidez prometida. Dano moral caracterizado. Indenização por dano moral originalmente fixada em R\$8.700,00 que não comporta redução. RECURSOS DESPROVIDOS”. (g.n.) (TJSP; Apelação Cível 1002266-55.2023.8.26.0286; Relator (a): Afonso Bráz; Órgão Julgador: 17ª Câmara de Direito Privado; Foro de Itu - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 31/07/2024; Data de Registro: 01/08/2024).”³

Destaca-se que, apesar do entendimento do STJ quanto à ausência de responsabilidade solidária das agências de turismo pela má prestação dos serviços na hipótese de simples intermediação de venda de passagens aéreas, tal hipótese não se aplica ao caso concreto, pois a agência de viagens não se limitou à simples intermediação para aquisição ou vendas de passagens, exercendo, ao contrário, uma atuação mais abrangente, própria de quem organiza viagens. Nessa condição, ofereceu aos consumidores, mediante um preço global, um conjunto integrado de serviços — como transporte, hospedagem e demais atividades turísticas —, o que implica o surgimento de deveres específicos no âmbito das obrigações assumidas no pacote contratado.

Por conseguinte, resta evidente a relação consumerista estabelecida entre as partes, conforme preceituam os artigos 2º e 3º do Código de Defesa do Consumidor, devendo o presente caso ser analisado sob o prisma da responsabilidade civil objetiva, conforme dispõe o artigo 14 do CDC, *in verbis*:

“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

³ Apelação nº 0008550-84.2011.8.26.0038, Rel. Des. Francisco Occhiuto Júnior, j. 8.08.2013.

como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos”.

Nesse sentido, é forçoso reconhecer que há elementos suficientes no conjunto probatório formado nos autos para manter o entendimento de que houve falha na prestação de serviço das requeridas apelantes, ensejando, dessa forma, a manutenção da condenação pelo dano material e moral sofrido pelos autores.

Veja-se que os autores, inicialmente, foram impedidos de embarcar no voo contratado, no horário contratado, não recebendo qualquer explicação adequada sobre o cancelamento de suas passagens. Para além disso, os autores, ainda dispostos a resolverem o imbróglio, aceitaram serem realocados em próximo voo, cujo embarque também não foi possível. Para além de todas essas intempéries, os autores tiveram, por fim, sua viagem completamente frustrada, ante o cancelamento dos pacotes de viagem então adquiridos, impedindo que gozassem de suas férias conforme planejado.

Diante de tais circunstâncias, isto é, da inequívoca deficiência na prestação do serviço descritos pelos apelados, sem demonstração de causa excludente, restaram configurados danos de ordem material e moral.

No tocante aos danos materiais, consubstanciaram-se estes no reembolso do valor pago pelo pacote de viagem não usufruído (fls. 62/71).

Neste sentido, apesar de afirmarem as apelantes que os valores desembolsados pelos autores foram devolvidos, a simples tela do sistema das rés não comprova a efetiva devolução dos valores.

Veja-se, inclusive, que tal questão já fora acertadamente analisada pelo d. Juízo de origem, conforme trecho da r. sentença transcrito a seguir, que não merece qualquer reparo:

“(…)

A parte autora faz jus ao reembolso do valor pago pelo pacote de viagens (aéreo e hotel), no total de R\$ 4.404,74. O documento juntado às fls. 619 e impugnado pela parte autora em réplica não comprova o reembolso, mas apenas o cancelamento da venda” (fl. 735).

No que tange aos danos morais, ressalte-se que os prejuízos suportados pelos apelados extravasam o campo dos meros aborrecimentos, incidindo

no caso em testilha a Teoria do Risco Proveito, alicerçada na livre iniciativa, que relega às empreendedoras o ônus da atividade econômica lucrativa explorada. Dessa forma, se os lucros não são divididos com os consumidores, os riscos, também, não podem ser.

Não se pode olvidar que o dever de indenizar decorre, ainda, da quebra da confiança e da justa expectativa do consumidor. Cabia às apelantes prestarem de forma segura, eficiente e adequada o serviço contratado, atentando-se ao dever de cuidado que deve ser pertinente às suas atividades, o que não fizeram. Desta feita, as requeridas devem mesmo responder pelos constrangimentos e prejuízos sofridos pelos demandantes.

Por fim, não merece acolhimento o pedido de redução da indenização arbitrada.

A fixação do valor deve atender aos princípios da proporcionalidade e razoabilidade, ressaltando-se que tal quantia deverá servir para impedir que o causador do dano promova atos da mesma natureza perante outros consumidores, além de promover a efetiva compensação do prejuízo suportado.

Deve-se levar em conta, também, a gravidade e a extensão dos danos sofridos e a condição ou necessidade da vítima e a capacidade do ofensor.

Assim, observando-se a intensidade dos danos ocasionados, decorrentes das diferentes adversidades enfrentadas pelos autores, especialmente o cancelamento total do pacote contratado, a quantia fixada em R\$ 8.000,00 para cada um dos apelados deve ser mantida.

Tal valor, inclusive, encontra respaldo na jurisprudência dominante deste E. Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, que assim decidiu em casos análogos:

“INDENIZAÇÃO POR DANO MATERIAL E MORAL. Intermediação de compra e venda de pacote turístico. Relação de consumo. Agência de viagens que integra a cadeia de fornecedores e, portanto, detém legitimidade para figurar no polo passivo da demanda. Responsabilidade solidária da agência de turismo pelos defeitos na prestação dos serviços que comercializa. Artigos 7º, parágrafo único, 14 e 34, todos do Código de Defesa do Consumidor. TRANSPORTE AEREO. Cancelamento de voo em razão de reestruturação da malha aérea. Fato previsível que não exclui a responsabilidade da empresa aérea. Passageira que foi comunicada a respeito do cancelamento de voo menos de 48

(quarenta e oito) horas antes do voo contratado e, após realizar a remarcação das passagens, conforme link encaminhado pela agência de viagens, recebeu nova cobrança mediante lançamento no cartão de crédito. Transporte aéreo não realizado. Perda de viagem de férias previamente agendada. Má prestação do serviço caracterizada. Dano material comprovado. Devida a restituição do valor desembolsado pela passageira na aquisição das passagens e cobrança adicional referente à remarcação do voo. Opção pelo transporte aéreo se relaciona justamente com a rapidez prometida. **Dano moral caracterizado. Indenização por dano moral originalmente fixada em R\$8.700,00 que não comporta redução.** RECURSOS DESPROVIDOS”. (g.n.) (TJSP; Apelação Cível 1002266-55.2023.8.26.0286; Relator (a): Afonso Bráz; Órgão Julgador: 17ª Câmara de Direito Privado; Foro de Itu - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 31/07/2024; Data de Registro: 01/08/2024)

“APELAÇÃO – AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS JULGADA PROCEDENTE – falha na prestação do serviço – alegação, de que houve cancelamento do voo para o qual fora comprado pacote turístico por intermédio da agência de viagem corré – ocorrência de venda de pacote turístico – cadeia de solidariedade, nos termos do CDC – dano material configurado – devolução do valor da passagem em sua totalidade em razão do voo cancelado pela apelante – **dano moral que também se patenteou – indenização por dano moral fixada em R\$ 7.000,00 – valor adequado às circunstâncias do fato, proporcional ao dano e com observância ao caráter educativo-punitivo que compõe a verba – recurso desprovido**”. (g.n.) (TJSP; Apelação Cível 1023803-14.2022.8.26.0005; Relator (a): Castro Figliolia; Órgão Julgador: 12ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional V - São Miguel Paulista - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 11/04/2024; Data de Registro: 11/04/2024)

Portanto, o recurso não merece prosperar, pois a sentença conheceu dos fundamentos fático-jurídicos controversos com inteira aplicação do direito positivo vigente e correta interpretação na composição da lide.

O Regimento Interno do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo estabelece que:

“Nos recursos em geral, o relator poderá limitar-se a ratificar os fundamentos da decisão recorrida, quando, suficientemente motivada, houver de mantê-la, apreciando, se houver, os demais argumentos recursais capazes de, em tese, infirmar a conclusão adotada no julgamento”.

Assim, nos termos do art. 252 do Regimento Interno, ratifica-se a r. sentença, que fica mantida por seus próprios fundamentos, aliados aos agora lançados.

Diante da disposição contida no art. 85, §11, do Código de Processo Civil, são devidos honorários advocatícios recursais, razão pela qual os honorários devidos pelas apelantes ao patrono da parte apelada ficam majorados para 15% (quinze por cento) do valor total da condenação.

Advirtam-se que eventuais embargos de declaração fora das hipóteses legais estarão sujeitos à multa prevista no parágrafo 2º do art. 1.026⁴ do Código de Processo Civil.

Para fins de acesso às instâncias superiores, ficam expressamente prequestionados todos os dispositivos legais invocados.

3.- Ante o exposto, **nega-se provimento ao recurso**, nos termos da fundamentação retro.

SPENCER ALMEIDA FERREIRA
Relator

⁴ Art. 1.026. Os embargos de declaração não possuem efeito suspensivo e interrompem o prazo para a interposição de recurso.

§ 2º Quando manifestamente protelatórios os embargos de declaração, o juiz ou o tribunal, em decisão fundamentada, condenará o embargante a pagar ao embargado multa não excedente a dois por cento sobre o valor atualizado da causa.

§ 3º Na reiteração de embargos de declaração manifestamente protelatórios, a multa será elevada a até dez por cento sobre o valor atualizado da causa, e a interposição de qualquer recurso ficará condicionada ao depósito prévio do valor da multa, à exceção da Fazenda Pública e do beneficiário de gratuidade da justiça, que a recolherão ao final.

§ 4º Não serão admitidos novos embargos de declaração se os 2 (dois) anteriores houverem sido considerados protelatórios.