



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000358874

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1126725-08.2023.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante SKY-PLUS VIAGENS E TURISMO LTDA., é apelado CRISTIANE BARRETO NUNES (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 11ª 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 MARCO FÁBIO MORSELLO (Presidente sem voto), WALTER FONSECA E RENATO RANGEL DESINANO.

São Paulo, 10 de abril de 2025.

JOSÉ WILSON GONÇALVES

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação nº. 1126725-08.2023.8.26.0100

Apelante: Skyplus Viagens e Turismo Ltda

Apelada: Cristiane Barreto Nunes 32073859828

Origem: São Paulo – Foro Central Cível – 33ª Vara Cível

Juíza: Mônica Soares Machado

Voto nº. 4.655

Valor da causa: R\$ 65.097,95

Ajuizamento: 12/9/2023

GOLPE A AGENTE DE TURISMO. AÇÃO DE COBRANÇA. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. Recurso da autora. Desacolhimento. Não existe, juridicamente, relação contratual entre autora e ré, para se falar em execução de contrato, que justificaria a cobrança promovida pela autora. Igualmente não se cogita de responsabilidade civil extracontratual. Terceiros, valendo-se de documentos pessoais da ré (agente de turismo), firmam contrato de parceria com a autora (consolidadora de turismo) e realizam compra de passagens aéreas por meio dos cartões de crédito de terceiros, que posteriormente contestam essas transações. Autora obrigada a ressarcir os prejuízos à companhia aérea. Ré vítima de golpe enquanto alterava informações cadastrais em site governamental (Cadastur), recebendo ligação de suposto preposto do Ministério do Turismo. Golpe significativamente raro, incomum. Ausência de falta de cautela da ré, que utilizava ambiente virtual governamental que, presume-se, reveste-se de segurança digital. Registro de boletim de ocorrência e pedido de baixa do CNPJ que antecedem a realização da primeira aquisição, pelos golpistas, no sistema da autora. Não caracterização de responsabilidade da ré, que não contribuiu com a fraude e atuou, no limite de suas possibilidades, para impedir golpes. Improcedência mantida.

Recurso desprovido, com majoração da verba honorária a

cargo da apelante.

Trata-se de apelação interposta pela autora Skyplus Viagens e Turismo Ltda em razão de sentença a fls. 279/283, integrada pelo julgamento de embargos de declaração a fls. 303 dos autos de ação de cobrança promovida em face de Cristiane Barreto Nunes 32073859828, a qual concede a gratuidade de justiça à ré e julga a ação improcedente, condenando a autora ao pagamento das custas e despesas processuais, bem como honorários advocatícios arbitrados em 10% do valor da causa.

Pretende a apelante a anulação da sentença ante a ocorrência de cerceamento de defesa, determinando-se o retorno dos autos para a realização de audiência de instrução e julgamento. Alega que houve o julgamento antecipado da ação – apesar do pedido da apelante de realização de audiência – e, de forma contraditória, que a sentença se funda na ausência de prova quanto à participação ativa da apelada na fraude que levou ao prejuízo.

Alternativamente, requer a reforma da sentença para julgar a ação procedente para condenar a apelada ao pagamento de R\$ 65.097,95. Alega que a apelada falhou em seu dever de cautela ao permitir que terceiros tivessem acesso a dados sensíveis da empresa, havendo a emissão de bilhetes aéreos que foram pagos às companhias aéreas pela apelante, que possui direito a esse ressarcimento. Ainda, a apelada confessou que clicou em *link* enviado após contato telefônico, permitindo o acesso de terceiros a seus documentos pessoais digitalizados, evidenciando-se sua culpa pelo golpe sofrido. Ademais, o contrato foi elaborado com base em documentos legítimos apresentados por terceiros e, portanto, é válido o contrato.

Em contrarrazões a fls. 331/358, a apelada requer o desprovisionamento do recurso. Alega que nunca teve contato ou relação comercial ou mercantil com a apelada e que o terceiro fraudador só conseguiu adquirir as passagens por falha de segurança da própria apelante. Ainda, não há se falar em cerceamento de defesa, visto que a prova testemunhal pretendida pela apelante não comprovaria a suposta participação ativa da apelada na fraude, que deveria ter sido comprovada de forma documental.

A apelada alega que, em virtude das fraudes sofridas, pediu a baixa de seu CNPJ, e que havia indícios de fraude, visto que foram criados pedidos após a baixa do CNPJ e, ainda, os números de telefone fixo e celular constantes no requeri-

mento de cadastro eram praticamente idênticos e havia dados de cartões de crédito claramente inconsistentes.

Não há oposição ao julgamento virtual.

Esse é o relatório.

Passo a votar.

A apelação é tempestiva, acompanhada de preparo (fls. 326/327), a apelante tem legitimidade (autora), está caracterizado o interesse recursal (improcedência) e não se cogita de deficiência estrutural do recurso.

Não se cogita de cerceamento de defesa, visto que as provas constantes dos autos permitem julgamento seguro, imediatamente.

A autora (consolidadora de turismo) pretende ressarcimento pelos valores pagos a companhias aéreas em virtude da aquisição de passagens pela ré (agente de turismo) através de cartões de créditos de terceiros que, posteriormente, contestaram as respectivas compras.

Na contestação, a ré esclareceu que a aquisição das passagens foi realizada por terceiros que, passando-se pela ré por meio da apresentação de seus documentos pessoais, cadastraram-se como parceiras da autora. A ré afirma que realizava alterações cadastrais no site da Cadastur, em 20/12/2020, quando recebeu ligação em seu telefone residencial de pessoa que se identificou como funcionário da Cadastur e solicitou que a ré informasse código enviado para seu celular.

Posteriormente, a ré descobriu que, utilizando documentos pessoais que constavam nos arquivos do seu e-mail (que foi invadido), terceiros solicitaram parcerias com diversas consolidadoras de turismo (além da autora, também com a Sakuratur e Europlus), adquirindo passagens aéreas por meio de cartões de terceiros.

O golpe sofrido pela ré não é comum, mas significativamente raro, razão pela qual não se verifica particular falta de cautela da ré quanto às tratativas com o suposto preposto da Cadastur – afinal, a ré estava, naquele momento, alterando informações cadastrais em *site* governamental que, presume-se, protege suas informações mediante criptografia avançada. Trata golpe especificamente voltado

para agentes de turismo e realizado justamente quando a ré inseria suas informações em *site* que, dadas as circunstâncias, presumia-se seguro.

Tão logo tomou conhecimento das tratativas realizadas em seu nome, a ré registrou o primeiro boletim de ocorrência em 23/1/2021 e o segundo em 13/2/2021 (fls. 128/133), e solicitou a baixa de seu CNPJ, que foi deferida em 9/3/2021 (fls. 134/137). Ou seja, a ré adotou todas as providências que estavam ao seu alcance para minimizar possíveis danos decorrentes do golpe, os quais, destaca-se, só chegaram ao seu conhecimento quando lhe cobraram por valores pagos às companhias aéreas.

A documentação juntada pela autora a fls. 27/44 comprova que o primeiro pedido feito nos sistemas da autora data de 11/2/2021, quando a autora já havia registrado o boletim de ocorrência acerca dos golpes anteriores e, presume-se, também já havia solicitado a baixa do CNPJ, visto que foi deferida em 9/3/2021 e se trata de procedimento que demanda de 30 a 90 dias para sua conclusão.

Portanto, não há como responsabilizar a ré, que foi vítima de golpe que não decorre de sua falta de cautela, por danos resultantes da conduta de terceiros. Tampouco prospera a pretensão da autora de exigir o cumprimento de contrato de parceria firmado, em nome da autora, pelos fraudadores, tão somente com base na utilização indevida de seus documentos pessoais. Aliás, não existe, juridicamente, contrato de parceria entre a autora e a ré.

Desse modo, **NEGA-SE PROVIMENTO ao recurso**, majorando-se a verba honorária a cargo da apelante, de 10% para 15% do valor da causa, nos termos do art. 85, § 11 do CPC, corrigidos pelo IPCA a partir do ajuizamento, e aplicando-se a Selic cheia (correção e juros), a partir do trânsito em julgado, de conformidade com os arts. 389 e 406 do Código Civil (quanto aos juros, remete-se especialmente ao § 1º do art. 406).

JOSÉ WILSON GONÇALVES
RELATOR