



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000394826

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1005759-61.2024.8.26.0009, da Comarca de São Paulo, em que é apelante LEANDRA BARBOSA DE SOUZA, são apelados CVC BRASIL OPERADORA E AGÊNCIA DE VIAGENS S.A. e MSC CRUZEIROS DO BRASIL LTDA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 28ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento em parte ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores DIMAS RUBENS FONSECA (Presidente) E EDUARDO GESSE.

São Paulo, 24 de abril de 2025.

MICHEL CHAKUR FARAH

Relator

Assinatura Eletrônica

Apelação Cível nº 1005759-61.2024.8.26.0009

Apelante: Leandra Barbosa de Souza

Apelados: CVC Brasil Operadora e Agência de Viagens S.A.

Juiz de origem: Guilherme Silva e Souza

Voto nº 5279

Apelação - Ação indenizatória - Prestação de serviços - Turismo - Cruzeiro - Sentença de improcedência dos pedidos iniciais- Insurgência da autora, pretendendo a reforma do julgado.

Alegação de violação ao dever de informação pelas rés quanto à necessidade de autorização do genitor para viagem de menores de idade em roteiro internacional acompanhados apenas da mãe – Acolhimento – Informação deficiente, tanto da empresa de agência de viagem, quanto da prestadora de serviço efetivo de transporte – Autora que adquiriu 3 pacotes de viagem – Impedimento de embarcar porque duas crianças estavam apenas com a mãe, sem autorização expressa do pai – *Vouchers* de viagem que apenas trazem aviso para crianças que estavam a viajar desacompanhadas de pai e mãe, e nada se referem a menores com apenas um dos genitores - Razoável interpretação, sobretudo para pessoas mais humildes, de que a restrição imposta era apenas à ausência de ambos os genitores – Exigência existente nas condições gerais do contrato, cuja via não se prova ter sido entregue, e composta por 43 folhas e dezenas de itens de entendimento complexos – Falta de impugnação específica - Irrelevância, pois se trata de questão de extrema importância, que também devia estar contida no *voucher*, a exemplo do que ocorre com a ausência dos dois genitores – Dever de informação não cumprido – Documento exigido apresentado antes do embarque – Malas já despachadas, inclusive as dos menores cujo embarque se proibiu – Comandante que proíbe o *check in*, com as malas já no navio, cuja devolução, no momento, foi negada – Pretensão de condenação das rés ao pagamento de indenização por danos materiais e morais pela retenção da bagagem a despeito do não embarque – Provimento parcial – Pedido deduzido em nome de todos os familiares do grupo, o que é inviável diante do art. 18, do CPC – Indenização por danos morais devida exclusivamente à autora da ação no importe de R\$ 8.000,00 – Imposição de devolução do valor integral dos danos materiais, porque incontroverso nos autos que a autora

arcou com o pagamentos dos três pacotes - Recurso parcialmente provido para julgar procedente em parte o pedido.

Vistos.

Cuida-se de apelação desafiando a r. sentença (fls. 461/465) que julgou improcedentes os pedidos iniciais em ação indenizatória fundada na prestação de serviços turísticos.

Em recurso corretamente processado, a autora alegou cerceamento de defesa e violação ao contraditório porque o i. magistrado indeferiu seu pedido de produção de provas, requerendo, assim, a anulação da r. sentença. Ademais, a inversão do ônus da prova seria medida de rigor. No mérito, pelo princípio da eventualidade, demandou a condenação de ambas as recorridas a restituírem e indenizarem a recorrente em decorrência da falha na prestação dos serviços contratados.

Contrarrrazões da CVC Brasil Operadora e Agência de Viagens S.A. a fls. 502/508 e da MSC Cruzeiros do Brasil Ltda a fls. 509/530.

É o relatório.

Concedo, de partida, a gratuidade de justiça à apelante à vista dos comprovantes de recebimento de benefício previdenciário no importe de R\$ 2.772,00 (fls. 494/496, relativo a maio de 2024), que corresponde a menos de dois salários mínimos.

Trata-se de montante abaixo do critério adotado pela Defensoria Pública de São Paulo como referência de miserabilidade para

assistência por seus quadros, que vem a ser de três salários-mínimos federais, com esteio no inciso I, do artigo 2º, da Deliberação do Conselho Superior da Defensoria Pública (CSDP) de nº 89, de 08 de agosto de 2008, parâmetro adotado pela jurisprudência desta C. Corte.

Neste sentido já se decidiu nesta Colenda 28ª Câmara de Direito Privado, em agravo de instrumento 2353063-90.2024.8.26.0000, julgado em 17/12/2024; agravo de instrumento 2325029-08.2024.8.26.0000, julgado em 06/12/2024; agravo de instrumento 2323544-70.2024.8.26.0000, julgado em 20/11/2024; agravo de instrumento 2251724-88.2024.8.26.0000, julgado em 27/09/2024; agravo de instrumento 2191737-24.2024.8.26.0000, julgado em 17/07/2024.

A rigor, a r. sentença deveria ser anulada porque não intimou as partes para especificação de provas, julgando antecipadamente o feito, sendo que, na fundamentação, o i. magistrado afirmou que “competia à autora a prova da pretensa falha na prestação de serviço atribuída a parte ré, ônus processual do qual não se desincumbiu, nos termos do artigo 373, I, do CPC” (fl. 464, g.n.).

Ora, se o próprio magistrado veda às partes a produção das provas pretendidas, não poderia ter invocado a ausência delas como fundamento para a improcedência dos pedidos.

No entanto, estando presentes elementos suficientes para julgamento, decido desde logo o mérito da ação, autorizado pelo artigo 1.013, CPC.

Entendo, respeitosamente, que existem provas para acolhimento parcial dos pedidos iniciais, como se verá.

Narra a autora que contratou uma viagem de navio (*cruzeiro*) que partiria de Santos/SP em 20/12/2023 (fl. 52), com destino a Buenos Aires, na Argentina, com parada no Uruguai (roteiro a fls. 57), retornando em 27/12/2023 a Santos/SP.

A recorrente viajaria com outros 3 adultos e 4 crianças, como se pode atestar nos tíquetes para embarque: Leandra, ora apelante (fls. 52/54); Jesuíno Alves Madeira (fls. 55/56); Davi Moreira Barbosa Madeira, com 12 anos de idade (fl. 28), Emilie Moreira Madeira, com 14 anos (fl. 29) e Thalita Barbosa Madeira de Faria, maior (fls. 26; 75/78); Fernanda Barbosa Alves Madeira, maior, Thaila Barbosa Madeira de Faria, 8 anos de idade (fl. 34), e Maila Barbosa Madeira de Faria, de 7 anos (fls. 31; 100/110). Os *vouchers*, aliás, foram remetidos pelo agente de viagens em 15 de dezembro (fl. 51), cinco dias antes do embarque.

O pagamento, no valor de R\$ 68.158,00, foi feito pela própria autora de forma parcelada (fl. 04).

Ocorre que o grupo se viu impedido de embarcar porque as netas Thaila e Maila, que viajavam em companhia da mãe, Fernanda (filha da autora), não tinham autorização do genitor (ali ausente), que, conforme a narrativa, acabou por providenciar o documento e levá-lo até Santos/SP, avisados pelo preposto da MSC Cruzeiros de que daria tempo de resolver a situação.

Porém, uma ordem superveniente do comandante da embarcação vedou o embarque de passageiros a partir daquele horário, contradizendo a informação alegadamente fornecida pelo funcionário da MSC. Aquela altura, no entanto, a bagagem de todos os oito membros

do grupo familiar já tinha sido despachada para o navio.

Assim foi que o grupo não embarcou, mas sua bagagem foi despachada – sem que o comandante autorizasse a retirada. As malas só foram devolvidas ao final do cruzeiro, em 27/12/2023.

Pois bem.

Da análise da narrativa e dos argumentos trazidos pelas partes, cabe a procedência parcial dos pedidos iniciais.

Pertinente a alegação de que não houve informação a respeito da imprescindibilidade da autorização do genitor das infantes Maila (fl. 31) e Thaila (fl. 33) para que elas pudessem viajar.

A alegação de que essa exigência decorre de lei (Estatuto da Criança e do Adolescente) não tem o menor poder de convencimento. Todos sabemos, porque princípio comezinho de direito, que a ninguém é dado escusar-se por desconhecer a legislação (art. 3º, Decreto Lei 4657/1942, a “LINDB”)¹. E tanto isso é válido que, em nenhum momento, a autora impôs a vontade de viajar sem o documento faltante. Afinal, a lei lhe impedia de fazê-lo, e ela respeitou a regra, como todo cidadão comum, sujeito às normas de conduta.

Mas o que se afigura um evidente absurdo é a empresa querer se escusar de suas responsabilidades com tal argumento, porque essa imposição legal não afasta, absolutamente, a necessidade de o fornecedor dar as informações necessárias para viabilizar o cumprimento do contrato.

Parece natural que o turista, ao contratar uma agência de viagem, tenha em suas mãos, de forma simples e clara, todas

¹ Art. 3º Ninguém se escusa de cumprir a lei, alegando que não a conhece.

as informações necessárias para garantir seu desiderato, sem precisar consultar códigos, leis esparsas, estatutos ou regulamentos que, a rigor, devam ser expostos por quem vende o produto ou serviço.

No caso dos autos, a CVC sabia muito bem que a autora iria viajar com a família, e que havia a presença de menores, pois foi o agente de viagem quem providenciou toda a documentação necessária para a contratação. E também era de ciência geral que três menores viajariam sem os genitores, apenas na companhia dos avós, e que dois menores viajariam apenas na companhia da mãe, filha da autora.

Diante dessa situação, parece não haver dúvida razoável de que as informações deveriam ser as mais completas. Mas não foram.

Nos *vouchers* de viagem (fl. 89), consta apenas a informação de que menores, desacompanhados de pai e mãe (frise-se: ambos os genitores), deveriam ter autorização por escrito dos pais para poderem embarcar na companhia do adulto responsável (no caso, a autora).

Fiada nessa recomendação, a autora providenciou a autorização dos pais dos outros três netos que viajariam. Evidente que, se ela tivesse a informação completa, também teria providenciado a autorização das netas impedidas de viajar.

Mas, inexplicavelmente, não consta dos *vouchers* absolutamente nada a respeito da necessidade de autorização expressa de outro genitor para o caso de viagem de menores acompanhados apenas de um deles, o que era o caso Maila e Thaila, que viajavam com a mãe,

sem o pai.

Razoável, pois, interpretar que nesse caso nenhum documento era necessário.

E nem se diga que essa exigência estava exposta no documento denominado "Condições de Viagem", porque, ainda que se admita que a empresa tenha se reportado a ele quando da contratação, o fato é que se trata de um "contrato" com 43 páginas e dezenas de informações técnicas de difícil entendimento para a pessoa leiga, que, a rigor, diante da ausência de informação no *voucher*, que, repita-se, descreve situação referente à ausência dos dois genitores, não obrigava a consumidora, ao menos neste aspecto.

Diante disso, houve, sim, falha de informação, o que fere o art. 6º, III e art. 47, do CDC.

Porém, não é somente isso: instada por funcionário de uma das rés, no momento do embarque, a autora entrou em contato com o pai de Maila e Thaila, que se deslocou de São Paulo a Santos, e levou o documento faltante ao local de embarque.

Essa informação é verossímil, porque, do contrário, não teriam as bagagens sido despachadas, de todos, inclusive das netas, cuja situação estava irregular.

Fiando-se na alegação de que todos viajariam, a autora e os demais turistas, cuja situação estava regular, aguardavam do lado de fora, para feitura de *check in* conjunto.

E qual não foi a surpresa quando foram impedidos pelo comandante de embarcarem, mesmo com o documento faltante em

mãos.

Logo, se não houvesse a promessa, posteriormente não cumprida, de que todos viajariam (e se essa promessa não existisse, as malas não seriam despachadas), a autora teria zarpado com o marido e os outros três netos, pelo menos.

Ademais, nada existe nos autos que demonstre que a conduta do comandante era razoável, diante do recolhimento das malas.

Também a recusa na devolução das malas da autora e de sua família foi abusiva.

No ponto, a ré, MSC, alega que o *check in* encerra-se duas horas antes da partida. Como o navio desatracaria às 17 horas, o *check in* foi encerrado às 15 horas, tornando irrelevante a obtenção da autorização do genitor para viagem (fl. 266).

Nessa situação, de duas, uma: ou deixa embarcar ou devolve as malas; negar o embarque e reter as malas é conduta inadmissível.

Diante disso, o que se tem é o seguinte: as rés, que compartilham a prestação dos serviços, e lucram com ele, devem, solidariamente (ambas estão legitimadas a ocupar o polo passivo da ação), devolver à autora todos os valores pagos por esta, ressalvados aqueles já devolvidos antes do ajuizamento da ação, podendo ser descontados eventuais valores recebidos pelo seguro, o que será objeto de investigação em cumprimento de sentença, caso haja alegação por parte das rés.

Bem por isso, também, cumpre condená-las à

indenização por danos morais em razão da frustração e angústia experimentadas por conta desse episódio.

Sabe-se que a indenização respectiva deve ser sempre estabelecida em importância que, dentro de um critério de prudência e razoabilidade, considere sua natureza punitiva e compensatória. A primeira, como uma sanção imposta ao ofensor, por meio da diminuição de seu patrimônio. E, a segunda, para que o ressarcimento traga uma satisfação que atenuie o dano havido.

Assim, a indenização não pode ser inexpressiva, que gere a impunidade e o descaso nas relações civis, no que diz respeito ao causador do fato, nem deve ser exorbitante, que acarrete o enriquecimento sem causa do ofendido.

Ponderadas essas circunstâncias, no caso sob análise, tenho por bem fixar o valor da condenação em R\$8.000,00 para a autora, com juros de mora da citação², em se tratando de relação contratual³, com correção monetária desde a data do arbitramento⁴. Observar-se-á o disposto na lei 14.905/24 após a sua entrada em vigor.

Descabe a condenação ao pagamento de indenização por danos morais aos demais membros da família, porque não é dado à autora pleitear direito alheio em nome próprio (artigo 18, CPC). Os ofendidos é que deveriam ter pugnado pelo pagamento de indenização pelos danos sofridos por eles próprios; cada um sofreu, pessoalmente, as consequências referentes ao fato.

² “Em caso de responsabilidade contratual, a citação é o termo inicial para a incidência dos juros de mora”. AgInt no AREsp n. 2.651.327/RJ, relator Ministro Marco Aurélio Bellizze, Terceira Turma, julgado em 28/10/2024, DJe de 5/11/2024

³ AgInt no AREsp n. 2.679.949/PB, relator Ministro João Otávio de Noronha, Quarta Turma, julgado em 11/11/2024, DJe de 13/11/2024.

⁴ Súmula 362 do STJ: “A correção monetária do valor da indenização do dano moral incide desde a data do arbitramento”



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Posto isso, dá-se provimento parcial ao recurso para julgar procedente em parte o pedido, nos termos acima mencionados. A autora decaiu de parte mínima, de modo que as rés arcam com as custas e as despesas do processo, e honorários de advogado que fixo em 10% sobre o valor das condenações.

Finalmente, para acesso às vias extraordinária e especial, dou por prequestionada toda a matéria infraconstitucional e constitucional discutida nos autos, tornando desnecessária a oposição de embargos de declaração para esse fim.

MICHEL CHAKUR FARAH
Relator