



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000399617

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1043802-88.2019.8.26.0576, da Comarca de São José do Rio Preto, em que é apelante CVC BRASIL OPERADORA E AGÊNCIA DE VIAGENS S.A., são apelados LUCIANA DE OLIVEIRA VIOLA (JUSTIÇA GRATUITA), MARIA LENIZE GONÇALVES DE OLIVEIRA (JUSTIÇA GRATUITA), LOLITA GONÇALVES DE OLIVEIRA RIBEIRO (JUSTIÇA GRATUITA) e HELENA VIOLA GOMES (MENOR(ES) REPRESENTADO(S)).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 36ª 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 LIDIA CONCEIÇÃO (Presidente sem voto), WALTER EXNER E MILTON CARVALHO.

São Paulo, 25 de abril de 2025.

PEDRO BACCARAT
Relator(a)
Assinatura Eletrônica

APELAÇÃO Nº 1043802-88.2019

APELANTE: CVC Brasil Operadora e Agência de Viagens
S/A

APELADAS: Luciana de Oliveira Viola e outras

INTERESSADA: Sandra de Oliveira Coelho

COMARCA: São José do Rio Preto – 2ª Vara Cível

Ação indenizatória. Contrato de turismo. Viagem cancelada um dia antes do embarque. Legitimidade passiva da agência de viagens reconhecida. Danos materiais não impugnados. Dano moral configurado. Indenização mantida. Recurso desprovido.

VOTO n.º 50.826

Vistos.

Trata-se de apelação interposta contra sentença que julgou parcialmente procedente ação indenizatória fundada em contrato de turismo. O magistrado, Doutor Diego Goulart de Faria, entendeu que a CVC é solidariamente responsável pelos danos decorrentes do cancelamento da viagem. Condenou as Rés a devolver o valor do pacote, na forma simples, com correção monetária desde maio de 2019 e juros de mora contados da citação, e ressarcir os custos de deslocamento até Guarulhos/SP, atualizados desde o desembolso e acrescidos de juros de mora contados da cotação. Reconheceu a ocorrência do dano moral e condenou as Rés a pagar indenização de R\$5.000,00 para cada Autora,

atualizada desde o arbitramento e acrescida de juros de mora contados da citação. Imputou exclusivamente às Rés as verbas de sucumbência com honorários advocatícios arbitrados em 10% do valor da condenação.

Apela a CVC invocando sua ilegitimidade passiva. Diz que o contrato é falso e não recebeu dinheiro fruto deste suposto negócio. Sustenta a inoccorrência do dano moral e, subsidiariamente, pede a redução da indenização.

Recurso regularmente processado.

É o relatório.

As Autoras celebraram com Sandra de Oliveira Coelho e CVC Brasil Operadora e Agência de Viagens S/A contrato de turismo, cujo pacote incluía passagens aéreas, traslado e hospedagem em Maceió/AL, com saída programada para o dia 15 de junho de 2019, no valor total de R\$8.400,00. A data da saída foi alterada 03 vezes e, ao final, a viagem foi cancelada pelas fornecedoras, sobrevindo esta ação indenizatória.

Deve ser reconhecida a legitimidade passiva da CVC, por se tratar de cadeia de

consumo.

É pacífico na jurisprudência o entendimento de que a operadora de turismo responde solidariamente pela má prestação dos serviços inerentes ao pacote turístico.

A agência é procurada pelo consumidor para que lhe seja assegurado o desfrute dos passeios segundo as suas expectativas. Ao contratar, assume o agenciador a responsabilidade pela boa prestação dos serviços, vez que foi contratado em razão de suas informações e garantias de bom atendimento. Por isso a sua responsabilidade é solidária, nos termos dos artigos 7º, parágrafo único, 14 e 34, do Código de Defesa do Consumidor.

Este o ensinamento de Fábio Ulhøa Coelho: *“A agência de turismo, por sua vez, intermedeia serviços prestados por empresas de transporte aéreo, hotéis, guias e outros. A lei não trata o intermediário do serviço de forma particular, como o faz com o intermediário da venda de produtos (o comerciante). O consumidor poderá, assim, demandar diretamente tanto o intermediário, como o prestador originário, pelos prejuízos sofridos em decorrência de defeitos no fornecimento.”* (in “Curso de Direito Comercial”, vol. 1, p. 284, Saraiva).

Assim se orienta a jurisprudência desta Corte: *“Prestação de serviços. Pacote turístico parcialmente frustrado. Cruzeiro marítimo. Indenização. Dano material e moral. Caracterização. Responsabilidade objetiva e solidariedade reconhecidas. Arts. 14 e 34 do CDC. Causa excludente de responsabilidade. Força maior. Não comprovação. Sentença de parcial procedência. Recurso da ré não provido acolhido o adesivo dos autores, com observação. I - Respondem os prestadores de serviço, independentemente de culpa, e solidariamente, pela reparação dos danos causados pela inexecução dos serviços contratados e pela frustração da expectativa dos contratantes (...).”* (TJSP; Ap. 0024434-54.2011.8.26.0071; 31ª Câm. Dir. Priv.; Rel. Des. Paulo Ayrosa; j. 29.5.2012.)

“Ação de indenização por danos materiais e morais. Pacote de viagem. Empresa que vende pacote de viagens responde, em nome próprio, pela qualidade do serviço. Falha na prestação de serviço, decorrente de alteração de data e rota do voo, que, a um só tempo, gera danos materiais e morais. Dever de indenização inafastável. Recurso desprovido.” (TJSP; Ap. 0023695-23.2010.8.26.0037; 27ª Câm. Dir. Priv.; Rel. Des. Dimas Rubens Fonseca; j. 11.9.2012.)

Também nesse sentido se pronunciou o Superior Tribunal de Justiça: *“Civil.*

Responsabilidade civil. Agência de turismo. Se vendeu 'pacote turístico', nele incluído transporte aéreo por meio de voo fretado, a agência de turismo responde pela má prestação desse serviço. Recurso especial não conhecido.” (REsp 783.016/SC; 3ª T.; Rel. Min. Ari Pargendler; j.16/5/2006);

“Recurso especial. Consumidor. Ofensa ao art. 535 do CPC. Não caracterizada. Falha na prestação de serviços. Pacote turístico. Inobservância de cláusulas contratuais. Agência de turismo, responsabilidade (CDC, art. 14). Indenização, danos materiais. Necessidade de comprovação, súmula 7 do STJ. Danos morais reconhecidos. Recurso parcialmente provido

(...) 2. Esta Eg. Corte tem entendimento no sentido de que a agência de turismo que comercializa pacotes de viagens responde solidariamente, nos termos do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, pelos defeitos na prestação dos serviços que integram o pacote (...).” (REsp 888.751/BA; 4ª T.; Rel. Min. Raul Araújo; j. 25/10/2011).

A CVC alega a falsidade do contrato, mas não comprova suas alegações. Não houve perícia e, além do instrumento contratual, há e-mails e proposta de acordo enviados pela CVC, os quais comprovam sua participação no negócio.

Os danos materiais ficam mantidos por falta de impugnação específica.

O dano moral, no caso, decorre da frustração da justa expectativa de uma viagem de lazer, que foi cancelada pouco antes de acontecer.

O inadimplemento ultrapassa o mero aborrecimento, pois gera apreensão e frustração da justa expectativa de fruição do serviço contratado. O caso é de dano moral de menor importância para o qual a indenização for razoavelmente arbitrada em R\$5.000,00 para cada Autora.

Sobre a prova do dano moral, leciona Humberto Theodoro Junior: *“O dano moral pressupõe uma lesão – a dor – que se passa no plano psíquico do ofendido. Por isso, não se torna exigível na ação indenizatória a prova de semelhante evento. Sua verificação se dá em terreno onde à pesquisa probatória não é dado chegar. Isto, porém, não quer dizer que a vítima possa obter a reparação em juízo com a simples e pura afirmação de ter suportado dano moral. A situação fática em que o ato danoso ocorreu integra a causa de pedir, cuja comprovação é ônus do autor da demanda. Esse fato, uma vez comprovado, será objeto de análise judicial quanto à sua natural lesividade psicológica, segundo a experiência da vida, ou seja, daquilo que*

comumente ocorre em face do homem médio na vida social”
(Dano Moral, 7ª ed., Del Rey, p. 142).

Ante o exposto, nega-se provimento, majorando-se os honorários advocatícios para 15% do valor da condenação, nos termos do art. 85, §11º, do CPC.

Pedro Baccarat
Relator