



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2025.0000429045

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1038101-23.2022.8.26.0001, da Comarca de São Paulo, em que são apelantes CVC BRASIL OPERADORA E AGÊNCIA DE VIAGENS S.A. e COLOSSUS AGÊNCIA DE VIAGENS LTDA - EPP, é apelado CARLOS EDUARDO DO CARMO (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em 34ª 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(a), que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores GOMES VARJÃO (Presidente) E ISSA AHMED.

São Paulo, 28 de abril de 2025.

L. G. COSTA WAGNER
Relator
Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Voto nº 25.771

Apelação Cível nº 1038101-23.2022.8.26.0001

Apelantes: Cvc Brasil Operadora e Agência de Viagens S.a. e Colossus Agência de Viagens Ltda - EPP

Apelado: Carlos Eduardo do Carmo

Comarca: São Paulo

APELAÇÃO. AÇÃO DE RESOLUÇÃO DE CONTRATO C./C. DANOS MATERIAIS E MORAIS. PACOTE TURÍSTICO. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

I. Caso em Exame: Recurso de apelação interposto pelas agências de viagem, franqueadora e franquia master, contra sentença de parcial procedência, que as condenou, junto com a agência franqueada e a companhia marítima, a devolução integral da quantia paga.

II. Questão em Discussão: Verificar a existência de coisa julgada, a legitimidade das rés, agência de viagens, como intermediárias dos serviços turísticos, e a responsabilidade das rés pela devolução dos valores, pois reputam que cabe a companhia marítima.

III. Razões de Decidir: Preliminar de coisa julgada bem afastada em sentença. Relação de consumo. As rés que atuaram como agência de viagem respondem de forma solidária porque integram a cadeia de consumo. Acordo entre o autor e a corre companhia marítima após a sentença, restando devolvidos os valores referentes ao contrato do cruzeiro marítimo. Agência que cobrou indevidamente taxa para remarcação, que restou frustrada. Superado o tempo da expedição e uso de carta de crédito. Demais quatro contratos que se referiam a passagens aéreas internacionais e hospedagem internacional, constando que a taxa de serviços/intermediação da agência era de 15% (quinze por cento) do valor contratado. Retenção da taxa de serviços de agenciamento e de intermediação prestados, conforme art. 2º, §7º, da Lei 14.046/2020. Condenação solidária das corrés que atuaram como agência de viagens (franqueadora, master franquia e franqueada) a devolução de 85% dos quatro contratos referentes a passagens aéreas e hospedagem internacionais.

IV. Tese de julgamento: 1. Aplicabilidade do CDC e responsabilidade solidária das corrés que atuaram como agência de viagens. 2. Do valor do reembolso deve ser descontada a taxa de serviço de agenciamento (art. 2º, §7º, da Lei 14.046/2020).

RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

I - Relatório

Trata-se de recurso de apelação interposto pelas rés Cvc Brasil Operadora e Agência de Viagens S.A. e Colossus Agência de Viagens Ltda - EPP, em face da sentença de fls. 289/293, proferida nos autos da ação de resolução de contrato c./c. danos materiais e morais, promovida por Carlos Eduardo do Carmo. Também foram réus na ação a agência de viagens franqueada SS Agência de Viagens e Turismo Ltda e a MSC Cruzeiros do Brasil Ltda.

A ação foi julgada parcialmente procedente para condenar as empresas Rés:

Ao pagamento de R\$ 20.699,51 com atualização monetária pelo IPCA desde o desembolso, mais juros de mora legais, art.406 do CC com a redação dada pela Lei n.º 14.905/2024, contados da citação.

Como houve sucumbência recíproca, cada parte arcará com as suas despesas processuais, observada a gratuidade processual concedida ao autor.

Condeno as rés, em igual proporção, ao pagamento de honorários advocatícios que arbitro em 10% do valor da condenação, nos termos do art.85, §2º do CPC.

Condeno o autor ao pagamento de honorários advocatícios, para cada ré contestante, que arbitro em 15% do valor da indenização afastada e benefício patrimonial obtido, nos termos do art.85, §2º do CPC, observada a gratuidade processual a ele concedida.

A sentença foi disponibilizada no DJe de 18/11/2024 (fls. 295).

Recurso tempestivo. Preparo recolhido (fls. 303/304). Autos digitais, porte de remessa e de retorno dispensado conforme art. 1.007, §3º, do CPC. Contrarrazões às fls. 324/331.

As corrés CVC e Colossus requerem a reforma da sentença. Alegam a existência de coisa julgada porque distribuída ação idêntica em 25/08/2021 (1002246-73.2021.8.26.0338), julgada improcedente em 10/11/2022, requerendo a condenação do Autor por litigância de má-fé.

Aduzem ser parte ilegítima porque apenas intermediaram os serviços turísticos, sem ingerência ou responsabilidade direta pelos ocorrido, reputando responsabilidade a Companhia Marítima.

Sustentam a inexistência de danos materiais face a CVC e a Colossus porque não tem ingerência para alterar, modificar ou isentar as políticas de reembolso/remarcação estabelecidas pelo fornecedor direto, no caso, a companhia de cruzeiro, bem como que a comissão retirada pela agência representa menos de 15% (quinze por cento) do valor total pago pela viagem, reputando que os seus serviços foram prestados. Argumentam que foi assegurada a opção de crédito ao autor, nos termos do art. 2º, II, da Lei 14.046/2020, não sendo obrigada a reembolsar quaisquer valores.

Foi firmado acordo entre o Autor e a corré MSC, pelo qual a companhia marítima pagaria o total de R\$ 12.000,00 (doze mil reais), que incluía a quantia de R\$ 1.000,00 (hum mil reais) a título de honorários sucumbenciais (fls. 312/314).

O acordo foi homologado pela sentença de fls. 316. A ré MSC informou o cumprimento do acordo às fls. 319/320.

Em contrarrazões, o Autor requer a manutenção da sentença.

É a síntese do necessário.

II – Fundamentação

O recurso comporta parcial provimento.

Adoto o relatório da sentença:

SS Agência de Viagens e Turismo S/A, CVC Brasil Operadora e Agência de Viagens S/A, Master Franqueada: Colossus Agência de Viagens Ltda. e MSC Cruzeiros do Brasil Ltda. Afirmam estarem as rés obrigadas ao ressarcimento do preço pago por pacote turístico, cujas viagens programadas foram canceladas em razão da pandemia da Covid19. Acrescenta terem as rés proposto a remarcação do pacote adquirido, porém, com variação de preço e de itinerário, fato a levar à desistência de fruição do pacote. Sustenta ter experimentado prejuízo material de R\$ 7.258,00 e moral a serem reparados pelas rés. Pede a condenação das rés ao pagamento de R\$ 20.699,51 para reparação do dano material ou, alternativamente, a disponibilização de pacote de viagem similar ao contratado, e de R\$ 10.000,00 para reparação do dano moral experimentado.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Citada, a ré MSC Cruzeiros do Brasil Ltda. contestou a ação. Na defesa aduz, em preliminar, carência de ação por ilegitimidade passiva de parte e falta de interesse processual. Quanto ao mérito, sustenta não responder pela reparação dos danos apontados em razão do cancelamento do cruzeiro ter sido causado por caso fortuito ou força maior, considerada a necessidade de readequação dos trajetos como consequência da pandemia da Covid19. Negou estar obrigada ao reembolso de valores não recebidos e a existência de dano moral a indenizar. Pede a extinção do processo sem a apreciação do mérito ou a improcedência da ação.

Citadas, as rés CVC Brasil Operadora e Agência de Viagens S/A e Colossus Agência de Viagens Ltda. ofereceram contestação. Nesta alegam, em preliminar, carência de ação por ilegitimidade passiva de parte e coisa julgada. Quanto ao mérito, afirmam não responder pela reparação dos danos apontados e resultado de caso fortuito ou força maior, considerada a necessidade de readequação dos serviços turísticos contratados como consequência da pandemia da Covid19. Sustentam a impossibilidade de restituição imediata do preço pago e de reembolso da comissão da agência de conveniência. Negam estar obrigada à indenização de dano moral. Pedem a extinção do processo sem a apreciação do mérito ou a improcedência da ação.

Citada, a ré Agência de Viagens Franqueada SS Agência de Viagens e Turismo S/A não contestou a ação.

Colheu-se a réplica.

A preliminar de coisa julgada foi devidamente afastada em sentença, ficando reiterada a fundamentação:

A coisa julgada define-se como a reprodução de ação já definitivamente julgada, art.337, §4º do CPC. E a ação é idêntica a outra quando possuir as mesmas partes, causa de pedir e pedido, art.337, §2º do CPC.

[...]

Não há exata identidade de partes nesta e na ação antes ajuizada e julgada improcedente, fato verificado pelas partes indicadas na petição inicial copiada às fls.271/283.

No polo passivo da presente demanda figura parte que não integrou a ação anterior e no polo ativo da ação de que se cuida não figura parte autora da demanda antes ajuizada.

Outrossim, também não mais há perfeita identidade entre as causas de pedir de uma e outra. A causa de pedir remota, os fatos em que fundada a pretensão, são agora diferentes numa e noutra ação, na demanda antes ajuizada as rés possuíam direito à remarcação do pacote turístico até 31.12.2023 por força da Lei n.º 14.046/2020 coma redação dada pela Lei n.º 14.390/2022, situação de fato que já não se mostra presente nessa ação. Realmente, escoou-se a possibilidade de remarcação do pacote turístico adquirido pelo autor, considerado o término do prazo para tanto. Este o direito vigente nessa data.

Há relação de consumo entre as partes, sendo aplicável ao caso o Código de Defesa do Consumidor, conforme corretamente reconhecido em sentença. A corrés CVC é a franqueadora e a corré Colossus sua master franqueada, sendo a corré revel SS Agência de Viagens (CVC Mairiporã) a franqueada, que procedeu a venda do pacote turístico, de modo que todas integram a cadeira de consumo e respondem de forma solidária frente ao consumidor.

Durante o trâmite da demanda, até 31/12/2023, não comprovaram as Rés a possibilidade de remarcação do pacote turístico nos moldes em que contratado, o que deveria ocorrer sem a cobrança de qualquer taxa adicional, porém, houve cobrança de taxa adicional, em descumprimento ao §1º do art. 2º da Lei 14.046/2020, fato não negado pelas Rés, que também não negaram o pagamento integral dos contratos pelo consumidor Autor.

Cabe registrar que o pacote turístico contratado não envolvia apenas o cruzeiro marítimo com a corré MSC (contrato 7277-00006841 - R\$ 9.061,50) mas incluía diversas passagens aéreas internacionais e hospedagem em outros quatro contratos (7277-0000106817 - R\$ 1.902,96; 7277-0000106818 - R\$ 7.904,79; 7277-0000106819 - R\$ 518,50; 7277-0000106820 - R\$ 1.197,04), além de adicional cobrado pela agência de viagens para a remarcação (taxa cambial de R\$ 114,72).

A corré MSC e o Autor firmaram acordo pelo qual a companhia marítima já procedeu a devolução do valor correspondente ao cruzeiro marítimo, ajustando o valor de R\$ 11.000,00 (contrato 7277-00006841, firmado em - R\$ 9.061,50), bem como pagou parte dos honorários sucumbenciais (R\$ 1.000,00).

Em relação aos demais contratos (7277-0000106817 - R\$ 1.902,96; 7277-0000106818 - R\$ 7.904,79; 7277-0000106819 - R\$ 518,50; 7277-0000106820 - R\$ 1.197,04) consta que a taxa de serviços da agência de viagem CVC era de 15% (quinze por cento) do valor contratado.

Considerando que a questão estava *sub judice* e o tempo de trâmite processual, restou superado o prazo para expedição de carta de crédito a ser usada até 31/12/2023, de modo que, no presente caso, se impunha a devolução da quantia paga.

Entretanto, com razão as corrés, agência de viagens, nos termos do art. 2º, §7º, da Lei 14.046/2020, não cabe a devolução dos valores referentes ao serviço de agenciamento ou intermediação prestados, o que ocorreu ao serem efetuadas as reservas e remarcações frustradas.

Assim, considerando o acordo já firmado com a corré MMC, companhia de cruzeiro, em relação aos demais contratos, deve ser retido o valor da taxa de serviços de 15% (quinze por cento) da agência de viagem CVC, prevista nos contratos (7277-0000106817 - R\$ 1.902,96; 7277-0000106818 - R\$ 7.904,79; 7277-0000106819 - R\$ 518,50; 7277-0000106820 - R\$ 1.197,04).

Em resumo, de rigor a reforma parcial da sentença para condenar solidariamente as corrés que atuaram como agência de viagem, CVC franqueadora, Colossus master franquia e SS franqueada, a devolução de 85% (oitenta e cinco por cento) dos valores referentes aos contratos 7277-0000106817, 7277-0000106818, 7277-0000106819 e 7277-0000106820, com correção monetária pelo IPCA desde cada respectivo desembolso e juros de mora pela Selic (deduzido o IPCA) desde a citação.

III - Conclusão

Diante do exposto, conheço e **dou parcial provimento** ao recurso, nos termos do voto.

L. G. Costa Wagner

Relator