



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000441056

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1002968-05.2024.8.26.0047, da Comarca de Assis, em que é apelante MILENA FERNANDA CAMARGO DOS SANTOS (JUSTIÇA GRATUITA), são apelados JA TURISMO E EVENTOS LTDA-ME e AZUL LINHAS AÉREAS BRASILEIRAS S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 15ª 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 ACHILE ALESINA (Presidente), MENDES PEREIRA E ELÓI ESTEVÃO TROLY.

São Paulo, 7 de maio de 2025.

ACHILE ALESINA
Relator(a)
Assinatura Eletrônica

VOTO Nº : 36935
APELAÇÃO : 1002968-05.2024.8.26.0047
COMARCA : Foro de Assis - 1ª Vara Cível
APTE. : Milena Fernanda Camargo dos Santos
APDA. : Ja Turismo e Eventos Ltda-me e outro

Ementa: Direito do consumidor e civil. Apelação cível. Pacote de viagem. Cancelamento unilateral pelo consumidor. Estado de calamidade parcial no destino que não impediu a prestação dos serviços contratados. Previsão contratual de multa. Inexistência de falha na prestação de serviço. Danos materiais e morais não configurados. Recurso não provido.

I. CASO EM EXAME

1. Apelação interposta contra sentença que julgou improcedente a ação de indenização por danos morais e materiais proposta, em razão do cancelamento unilateral de pacote turístico contratado para a cidade de Gramado/RS. A autora alegou impossibilidade de realização da viagem por conta de estado de calamidade pública decretado no município de destino, pleiteando remarcação sem custos e indenização por danos morais. A sentença afastou a responsabilidade das rés, reconhecendo a validade da cláusula contratual que previa multa em caso de cancelamento.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. Há duas questões em discussão: (i) determinar se a situação de calamidade pública parcial no destino contratado autoriza o cancelamento da viagem sem aplicação das penalidades contratuais; (ii) verificar se o cancelamento unilateral da viagem pela autora, diante da ausência de impedimento efetivo à prestação dos serviços, configura direito à indenização por danos morais e materiais.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. A relação entre as partes é regida pelas normas do Código de Defesa do Consumidor, sendo exigido o cumprimento dos deveres de informação e transparência, o que se observa no contrato juntado aos autos, que prevê expressamente a incidência de multa em caso de cancelamento após determinada data.

4. O Decreto Municipal nº 1548/2023, que declarou estado de calamidade pública em Gramado/RS, restringiu-se a determinadas áreas, não abrangendo a zona turística central, que continuava em funcionamento regular, conforme notícias divulgadas.
5. A autora decidiu cancelar a viagem de forma unilateral, mesmo diante da manutenção da operação normal dos voos e funcionamento do hotel, não comprovando a impossibilidade de fruição dos serviços, o que não configura hipótese de caso fortuito ou força maior capaz de eximir o cumprimento do contrato ou justificar a remarcação gratuita.
6. Não houve falha na prestação dos serviços pelas rés, que apenas cumpriram as condições previamente pactuadas, sendo legítima a retenção parcial dos valores conforme a política de cancelamento contratada.
7. A ausência de qualquer demonstração de prejuízo efetivo ou circunstância excepcional apta a configurar abalo psíquico ou lesão extrapatrimonial afasta a possibilidade de indenização por danos morais, nos termos do art. 944 do Código Civil e da jurisprudência consolidada.

IV. DISPOSITIVO E TESE

8. Recurso não provido.

Tese de julgamento:

1. A cláusula contratual que prevê multa em caso de cancelamento unilateral após prazo estabelecido é válida quando redigida de forma clara e previamente informada ao consumidor.
2. A inexistência de falha na prestação dos serviços e o exercício regular do direito contratual pela fornecedora afastam o dever de indenizar.
3. O dano moral não se presume e exige demonstração de lesão extrapatrimonial concreta, o que não se verifica em cancelamento voluntário de viagem por precaução do consumidor.

Dispositivos relevantes citados: CC, art. 944; CDC, art. 6º; CPC, art. 85, §11.

Jurisprudência relevante citada: Precedentes deste E. Tribunal;

Recurso à r. sentença de fls. 456/460, proferida pelo MM. Juiz de Direito da 1ª Vara Cível do Foro de Assis, Dr. Luciano Antônio de Andrade, que julgou improcedente a ação.

Em razão da sucumbência, condenou a parte autora ao pagamento das custas e despesas processuais, bem como honorários advocatícios arbitrados em 10% do valor da causa, observadas as benesses da justiça gratuita.

Recorre a autora pretendendo a reforma do julgado, trazendo argumentos que entende socorrer seu posicionamento.

Recurso regularmente processado (fls. 465/473) e respondido (fls. 488/500).

É o relatório.

Trata-se de ação indenizatória ajuizada por Milena Fernanda Camargo dos Santos em face de Já Turismo Ltda ME e Azul Linhas Aéreas S.A.

Narra a autora que em 18.03.23 firmou contrato com as rés para aquisição de dois pacotes de hospedagem e passagens aéreas ida e volta para a cidade de Gramado/RS pelo valor de R\$ 4.714,65.

Sustenta que às vésperas da viagem a Prefeitura da cidade de destino emitiu alerta e decretou estado de calamidade pública em razão de eventos climáticos, amplamente divulgados pela mídia.

Em razão da idade avançada de uma das viajantes (mãe da requerente), afirma que optaram pelo adiamento da viagem. Assim, procurou a agência de viagem ré, que lhe informou a impossibilidade de reagendamento sem um custo adicional.

Assinala ter procurado o Procon, que enviou notificação às empresas rés, sendo que a corré Azul respondeu afirmando que as condições de compra foram apresentadas previamente, enquanto a corré Já Turismo afirmou que na data da viagem o local de destino estava em perfeitas condições para receber turistas, sendo que a decisão de

adiamento partiu unilateralmente da autora.

Discorre sobre a aplicação da legislação consumerista ao caso e sobre o dever das rés de indenizar os danos materiais e morais sofridos por ela.

Requer a procedência a fim de que sejam as rés condenadas a possibilitar a remarcação da viagem sem cobrança de multa, além do pagamento de indenização por danos morais no importe de R\$ 4.000,00 para cada autora.

Deferidas as benesses da justiça gratuita à autora (fls. 354/355).

Em contestação (fls. 414/422), a corré Azul alega, preliminarmente, ausência de interesse de agir vez que não foi procurada para solução administrativa.

No mérito, em síntese, sustenta a inexistência de ato ilícito uma vez que o cancelamento das passagens foi solicitado pela própria agência de viagens e, em que pese a situação narrada, não a isenta do pagamento de taxas.

Pugna pela prevalência do Código Brasileiro de Aeronáutica sobre o Código de Defesa do Consumidor, defendendo que os precedentes reconhecem a validade da aplicação de taxas em razão de cancelamento.

Requer a improcedência.

Já a corré Já turismo, em contestação (fls. 429/441), em síntese alega que na data da viagem toda a parte turística da cidade de Gramado/RS estava em perfeitas condições, bem como o hotel estava em regular funcionamento. Aduz que apesar das notícias divulgadas, não havia qualquer motivo para cancelar a viagem. Sendo assim, afirma que a decisão de cancelamento foi unilateral da autora.

Defende ter informado à requerente que ela possuía um crédito de R\$ 1.365,96 para ser utilizado junto à Azul através da agência, sendo excluído do valor pago as multas cobradas pelo hotel, transfer e transporte aéreo.

Suscita que tentou de todas as maneiras solucionar a questão, sendo que os fatos são de responsabilidade exclusiva da Azul.

Sustenta a ausência de interesse de agir da requerente em face da agência, por não ter responsabilidade sobre o ocorrido.

Impugna a justiça gratuita concedida e o pedido de indenização realizado.

Instadas as partes a se manifestarem sobre as provas que visavam produzir (fls. 451/452), a corré Azul pugnou pelo julgamento antecipado da lide (fls. 455).

A r. sentença julgou improcedente a demanda, nos termos já expostos.

Recorre a autora.

Em suas razões (fls. 465/473), sustenta, em síntese, que o pacote não se referia apenas ao voo, mas também à hospedagem em local que estava em estado de calamidade pública.

Assim, se não pôde realizar a viagem por fatos alheios a sua vontade, deve ser reagendada a viagem sem custos.

Requer a reforma para total procedência dos pedidos.

Contrarrazões às fls. 488/500 e 501/508.

O recurso não comporta provimento.

De proêmio, cumpre ressaltar que na hipótese a relação jurídica das partes se subsume ao Código de Defesa do Consumidor.

Na hipótese dos autos, a autora sustenta ter adquirido pacote de viagens para a cidade de Gramado/RS junto à agência de viagens ré, Já Turismo, que incluía passagem aérea (para voo operado pela corré, Azul), hospedagem e transfer (fls. 21/22). A viagem seria realizada no período de 24.11.23 à 29.11.23.

Narra que, contudo, em 17.11.23 foi emitido alerta seguido

de Decreto de Estado de Calamidade Pública pela Prefeitura da cidade de destino (Decreto nº 1548/23), razão pela qual, considerando a idade avançada de sua genitora, que a acompanharia, decidiu por adiar a viagem.

Sustenta que, no entanto, as corrés não providenciaram remarcação do pacote sem custo adicional, razão de sua insurgência.

Lado outro, as corrés sustentam que o cancelamento foi unilateral por parte da autora, uma vez que, apesar do Decreto emitido, o voo foi operado normalmente, assim como a região turística se encontrava em regular funcionamento.

Pois bem.

Com efeito, as partes celebraram contrato para prestação de serviços turísticos, fato incontroverso nos autos.

O instrumento celebrado entre as partes, acostado às fls. 23/26, traz cláusulas a respeito do serviço a ser prestado, e prevê como política de cancelamento (fls. 25):

Penalidade por cancelar do dia 15/03/2023 às 00:00:00 até 25/10/2023 às 23:59:59: 0 BRL.

De agora até o início da viagem: R\$ 1.988,14.

Neste sentido, restou expressamente consignado no instrumento particular pactuado que, após 25/10/2023, em caso de eventual cancelamento incidiria a penalidade ali descrita.

E, decidindo pelo cancelamento apenas em 17/11/2023, nos termos descritos em petição inicial, patente a incidência da multa contratual.

Denota-se que, as rés, prestadoras do serviço, cumpriram com o dever de informação imposto pela legislação consumerista em seu artigo 6º, e nada há de errado na cláusula que prevê retenção de valores em caso de cancelamento.

É a posição de Rizzatto Nunes em Curso de Direito do Consumidor, 12ª edição, São Paulo, Saraiva:

“O princípio da transparência, expresso no caput do art. 4º do CDC,

se traduz na obrigação do fornecedor de dar ao consumidor a oportunidade de conhecer os produtos e serviços que são oferecidos e, também, gerará no contrato a obrigação de propiciar-lhe o conhecimento prévio de seu conteúdo. O princípio da transparência será complementado pelo princípio do dever de informar, previsto no inciso III do art. 6º, e a obrigação de apresentar previamente o conteúdo do contrato está regradada no art. 46. (...) Não se vende produto sem serviço. É preciso dizer que modernamente o serviço passou a ter uma importância excepcional no mercado. Os profissionais de marketing, por exemplo, dão hoje prevalência ao aspecto do atendimento ao consumidor no que respeita à oferta de produtos e serviços em geral. Ora, atendimento ao consumidor é prestação de serviços. Temos de lembrar, então, que qualquer venda de produto implica a simultânea prestação de serviço. O inverso não é verdadeiro: há serviços sem produtos. Assim, por exemplo, para vender um par de sapatos, o lojista tem de, ao mesmo tempo, prestar serviços: vai atender o consumidor, trazer os sapatos por ele escolhidos, colocá-los nos seus pés para que os experimente, dizer como pode ser feito o pagamento, passar o cartão de crédito na maquineta etc. Já na prestação do serviço de consulta médica, por exemplo, há apenas serviço. (...) O dever de informar é princípio fundamental na Lei n. 8.078, aparecendo inicialmente no inciso III do art. 6º, e, junto ao princípio da transparência estampado no caput do art. 4º, traz uma nova formatação aos produtos e serviços oferecidos no mercado. Com efeito, na sistemática implantada pelo CDC, o fornecedor está obrigado a prestar todas as informações acerca do produto e do serviço, suas características, qualidades, riscos, preços etc., de maneira clara e precisa, não se admitindo falhas ou omissões. Trata-se de um dever exigido mesmo antes do início de qualquer relação. A informação passou a ser componente necessário do produto e do serviço, que não podem ser oferecidos no mercado sem ela. O princípio da transparência, como vimos, está já previsto no caput do art. 4º, e traduz a obrigação de o fornecedor dar ao consumidor a oportunidade de tomar conhecimento do conteúdo do contrato que está sendo apresentado. Assim, da soma dos princípios, compostos de dois deveres o da transparência e o da informação, fica estabelecida a obrigação de o fornecedor dar cabal informação sobre seus produtos e serviços oferecidos e colocados no mercado, bem como das cláusulas contratuais por ele estipuladas.” (g.n.)

E, em que pese as alegações da apelante, não há motivo de força maior que incida sobre a obrigação entabulada, a fim de lhe eximir de cumprir com o que foi pactuado.

O Decreto nº 1548/2023, publicado pela Prefeitura de Gramado/RS, no qual a apelante baseia suas alegações, dispõe em seu art. 1º:

“Art. 1º Fica declarado "Estado de Calamidade Pública" nas áreas do município contidas no Formulário de Informações do Desastre - FIDE e demais documentos anexos a este Decreto, em virtude do

agravamento da situação de emergência e consequente desastre nível III, classificado e codificado como "Movimento de Massa" na Classificação e Codificação Brasileira de Desastres - COBRADE 1.1.3.2.1, conforme Portaria nº 260/2022 do Ministério do Desenvolvimento Regional - MDR." (g.n.)

Nestes termos, ficou declarado o Estado de Calamidade Pública **apenas nas áreas do município contidas no formulário citado**, não juntado aos autos pela requerente.

As notícias publicadas a respeito do ocorrido informam ainda que as ruas do centro, região turística e hoteleira da cidade, estavam liberadas (ex: <https://noticias.uol.com.br/cotidiano/ultimas-noticias/2023/11/24/gramado-decreta-estado-de-calamidade.htm> e <https://www.osul.com.br/prefeitura-de-gramado-decreta-situacao-de-calamidade-publica-por-caoa-de-rachaduras-no-solo-da-cidade/?utm>).

Uma vez prestados os serviços de transporte aéreo e de hospedagem, a apelante não trouxe aos autos qualquer comprovação de que as áreas afetadas pela calamidade pública impediram a prestação ou possível fruição integral dos serviços contratados.

Nos termos bem pontuados pelo MM. Juízo *a quo* (fls. 458/459): *"Da análise dos autos, a viagem contratada, datada para embarque em 24/11/2023 e desembarque no dia 29/11/2023, ocorreu normalmente, nenhum motivo de força maior ou calamidade pública impediu que fosse realizada. Ou seja, a autora não embarcou exclusivamente por sua vontade, pois não houve nenhum evento climático que impediu a viagem de acontecer.*

Assim, para realizar a remarcação, tendo em vista que essa ocorreria apenas em razão da vontade da autora, cabível o pagamento das taxas de remarcação."

Ressalta-se, por oportuno, que a situação em tela não tem referência ao fechamento do Aeroporto Salgado Filho, de Porto Alegre/RS, ocorrido no período de 22/05/2024 a 18/10/2024.

Desta forma, o dano alegado, como largamente sabido, só pode ser ressarcido a quem prove o efetivo prejuízo, já que o art. 944, caput, do CC estabelece que a indenização mede-se pela extensão do

dano.

E, no caso em tela, não houve qualquer falha na prestação de serviços das rés ou descumprimento contratual de sua parte, não devendo ser imputada a responsabilidade a estas.

Mutatis mutandis, o entendimento deste E. Tribunal:

AÇÃO REGRESSIVA – Cancelamento da viagem em cruzeiro pelo beneficiário do seguro – Desistência que ocorreu em razão de complicações de saúde do beneficiário – Ausência de abusividade na retenção operada pela agência de viagens, sendo cabível a imposição da multa contratualmente prevista – Sentença de improcedência da ação mantida – RECURSO IMPROVIDO.

(TJSP; Apelação Cível 1006037-51.2022.8.26.0100; Relator (a): Plínio Novaes de Andrade Júnior; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 35ª Vara Cível; Data do Julgamento: 03/10/2024; Data de Registro: 08/10/2024) (g.n.)

Apelação. Ação de Obrigação de Fazer c/c/Indenizatória. Contrato de transporte aéreo. Voo internacional. Cancelamento de passagens sem ônus ou multa contratual. Escala em Addis Ababá/ET – zona de conflitos. Sentença de parcial procedência para manter a liminar e condenar a ré na restituição integral do valor da compra, bem como condenar ao autor a arcar com as custas, despesas processuais e honorários advocatícios que arbitro em 10% do valor atualizado da causa. Irresignação do autor. Recorrente que desistiu da viagem. Tutela de urgência concedida. Empresa ré que realizou o estorno integral do valor da compra. Confirmação de cumprimento pelo autor. Voo em normal operação. Desistência voluntária do serviço contratado pelo autor/apelante. Inexistência de ato ilícito da companhia aérea. Princípio da causalidade. A parte que der causa à ação deve arcar com o pagamento das custas e despesas processuais, bem como os honorários advocatícios. Sentença mantida. Recurso desprovido.

(TJSP; Apelação Cível 1120462-28.2021.8.26.0100; Relator (a): Ernani Desco Filho; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 42ª Vara Cível; Data do Julgamento: 19/12/2023; Data de Registro: 19/12/2023) (g.n.)

Dessa forma, não se observa falha nos serviços prestados pelas rés apta a lhes impor a obrigação de reembolsar o valor despendido com as passagens aéreas ou remarcação dos serviços turísticos contratados.

Ausente o nexo de causalidade entre o dano e a conduta da companhia aérea e da agência de viagem, deve ser afastada a pretensão de reagendamento da viagem.

Recurso não provido.

E igualmente os danos morais não de ser afastados.

A situação fática deve ser bem avaliada para constar-se se a situação a que foi submetido a autora é capaz de ultrapassar os infortúnios toleráveis diante das intercorrências possíveis.

Da narrativa dos fatos, extrai-se que o contrato entabulado previa a possibilidade de cancelamento, restando consignado de forma clara a política aplicada ao caso, com descrição exata dos valores a serem retidos a título de multa. E, ainda assim, a autora optou pelo cancelamento, sem trazer aos autos comprovação cabal de exceção para o não cumprimento do pacto nos termos entabulados.

As circunstâncias narradas pela apelante não erigem à qualidade de fatos geradores de dano moral, mesmo porque são fatos corriqueiros no cotidiano.

Diante dos fatos narrados, é possível concluir que não há elementos substanciais colimados com a impossibilidade de remarcação da viagem que resultem no dano moral alegado. **Mesmo porque, as partes rés apenas cumpriram o que foi contratado.**

Com efeito, para acolhimento da pretensão de indenização é necessário que se prove a ocorrência de abalo à moral da recorrente, abalo psicológico ou qualquer outro requisito que dê aporte à indenização, tal como eventual negativação, protestos, cobrança vexatória, etc.

Nada de concreto foi trazido à tona a justificar os danos morais.

Não é o que ocorreu “in casu”, vez que mero dissabor não enseja a reparação perseguida.

Recurso não provido.

Dessa forma, deve ser mantida a r. sentença por seus próprios termos.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Em razão do não provimento do recurso da apelante, observados os limites delineados pelo art. 85, § 11, do CPC, ficam majorados em definitivo os honorários de sucumbência impostos para 11% do valor da causa, observados os limites do §2º do mesmo artigo e as benesses da justiça gratuita.

Diante do exposto, **NEGA-SE PROVIMENTO** ao recurso.

ACHILE ALESINA

Relator