



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2025.0000445932

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1032001-26.2021.8.26.0506, da Comarca de Ribeirão Preto, em que é apelante EDUARDO ASSAD BOAINAIN, é apelado MND AGÊNCIA DE VIAGENS E TURISMO LTDA.

ACORDAM, em 16ª 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 Exmos. Desembargadores COUTINHO DE ARRUDA (Presidente) E SIMÕES DE VERGUEIRO.

São Paulo, 8 de maio de 2025

CARLOS EDUARDO BORGES FANTACINI

RELATOR

Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Apelação Cível Processo nº 1032001-26.2021.8.26.0506 - São Paulo

Apelante: Eduardo Assad Boainain

Apelado: Mnd Agência de Viagens e Turismo Ltda

Foro de Ribeirão Preto

Juiz(a) de Direito: Dr.(a) **Isabela de Souza Nunes Fiel**

Órgão Julgador: **16ª Câmara de Direito Privado**

Voto nº 411

APELAÇÃO. PACOTE TURÍSTICO. CRUZEIRO MARÍTIMO INTERNACIONAL. CANCELAMENTO DECORRENTE DA PANDEMIA DA COVID 19. Ação de devolução de diferença de valores pagos parcialmente, julgada improcedente. Insurgência do autor. Descabimento. Incidência da norma prevista pelo parágrafo 6º da Lei Federal nº 14.046/2020. Caso concreto. Reembolso devido, mas restrito aos valores da viagem em si, deduzidos os serviços de agenciamento e de intermediação já prestados, bem como taxas (art. 2º, §§ 6º e 7º, da Lei Federal nº 14.046/2020). Precedentes desta C. Corte. Sentença de improcedência mantida por seus bons fundamentos, conforme art. 252 do RITJSP. RECURSO DESPROVIDO.

Vistos.

Trata-se de apelação interposta pelo autor contra a r. sentença de fls. 165/174, cujo relatório se adota, que, nos autos da ação de devolução de valores pagos, julgou improcedente o pedido de **EDUARDO ASSAD BOAINAIN** contra **MND AGÊNCIA DE VIAGENS E TURISMO LTDA.**

Alega, em suma: cabível a restituição do valor referente a diferença faltante do reembolso dos valores pagos por viagem cancelada pela Apelada, totalizando a quantia de R\$ 8.286,20; não se justifica o valor cobrado de quase 30% a mais para utilização do voucher oferecido inicialmente, mesmo com a carta de crédito de 125% do valor pago; ultrapassado o prazo de pagamento de 120 dias estipulado pela agência; não se pode considerar que tenha sido prestado qualquer serviço; o Apelante contratou somente a Apelada, fazendo o depósito total em sua conta corrente (fato incontroverso), não mantendo contado com nenhuma outra empresa da cadeia de prestadores dos serviços; o valor restante devido retido pela Mondiale sobre as reservas teria ficado como crédito na

própria empresa; por cabine as taxas discriminadas ficariam no total de R\$5.362,40 cada. Desta maneira, as taxas teriam um valor de R\$10.724,80, se houvessem sido de fato descontados, o que não ocorreu.

Recurso tempestivo e preparado, com complemento (fls. 220/1).

Contrarrazões (fls. 198).

É o relatório.

O recurso não comporta provimento.

Em que pese a inafastável relação consumerista estabelecida entre as partes, conforme preceituam os artigos 2º e 3º do Código de Defesa do Consumidor, cumpre esclarecer, de início, que a análise das questões levantadas se dará à luz das Leis Federais nº 14.046/2020, 14.186/2021 e 14.390/22, editadas especialmente para dispor sobre medidas emergenciais para atenuar os efeitos da crise nos setores de eventos, turismo e de cultura, em decorrência da pandemia.

Assim, a controvérsia cinge-se em torno da possibilidade de o autor obter a devolução dos valores pagos integralmente, sem os descontos levados a efeito pela agência de viagens ré, ora apelada.

O art. 2º da Lei nº 14.046/2020 prevê:

Na hipótese de adiamento ou de cancelamento de serviços, de reservas e de eventos, incluídos shows e espetáculos, de 1º de janeiro de 2020 a 31 de dezembro de 2022, em decorrência da pandemia da covid-19, o prestador de serviços ou a sociedade empresária não serão obrigados a reembolsar os valores pagos pelo consumidor, desde que assegurem: [\(Redação dada pela Lei nº 14.390, de 2022\)](#).

I - a remarcação dos serviços, das reservas e dos eventos adiados; ou

II - a disponibilização de crédito para uso ou abatimento na compra de outros serviços, reservas e eventos disponíveis nas respectivas empresas.

[...]

§ 6º O prestador de serviço ou a sociedade empresária deverão restituir o valor recebido ao consumidor somente na hipótese de ficarem impossibilitados de oferecer a remarcação dos serviços ou a disponibilização de crédito a que se referem os incisos I e II do caput deste artigo nos seguintes prazos: (...)

Verifica-se, na hipótese, a excepcionalidade da situação gerada pela pandemia, que impôs pesados sacrifícios a todos, buscando o legislador amenizar os



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

prejuízos, evitando a quebra das empresas dos setores mais atingidos, buscando equilibrar de forma harmônica a solução das relações de consumo.

Não cabe aqui discutir sobre a prévia conduta e negociação entre as partes, e se estava ou não justificado o aumento de custos, ou até mesmo as opções de passeios similares, ressabido que também o advento da pandemia gerou inflação mundial, em diversos custos, inclusive na área de turismo.

O reembolso na forma prevista no parágrafo 6º da Lei Federal nº 14.046/2020 é incontroverso, restando apenas controvertida a questão quanto aos descontos levados a efeito pela ré apelada, agência de turismo.

Devem ser adotados os bons fundamentos da r. Sentença, conforme art. 252 do RITJSP:

“Em que pese a alegação do autor acerca do aumento indevido dos preços dos novos pacotes, pois segundo a parte autora impossibilitou a aquisição de um novo pacote sem que fosse necessário o pagamento de uma diferença, verifica-se nos autos que a ré deu total cumprimento as disposições legais, vez que, conforme confessou parte autora na inicial, a parte ré forneceu a carta de crédito prevista pelo inciso II do art. 2º da Lei n. 14.046/2020, disponibilizando a possibilidade do autor em realizar a contratação de novos pacotes de viagem

Ademais, extrai-se da própria narrativa inicial, que a parte autora confessou que tendo desistido da carta de crédito, foi requerido o desembolso em 22.10.2021, sendo que este fora devidamente realizado na quantia de R\$ 52.481,80 (cinquenta e dois mil, quatrocentos e oitenta e um reais e oitenta centavos) – fato esse incontroverso.

Assim, não há que se falar em qualquer ato ilícito praticado pela ré, vez que a mesma cumpriu com as determinações previstas na Lei n. 14.046/20

Igualmente devidos os descontos realizados no valor a ser reembolsado para o autor naquela oportunidade, referentes aos serviços de agenciamento e de intermediação já prestados, conforme discriminado pela parte ré às fls. 114 da contestação apresentada.

Nesse sentido, prescreve o § 7º do art. 2º citada Lei, que os valores dos serviços de agenciamento e intermediação deverão ser descontados da importância a ser reembolsado nos casos de cancelamento de viagem, sendo a hipótese dos presentes



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

autos.

Consoante verifica-se da Confirmação de Reserva de fls. 133/145, a empresa ré efetivamente prestou os serviços de intermediação devidos, sendo devidas as taxas cobradas e descontados do valor reembolsado, conforme discriminado às fls. 114 da Contestação apresentada.

Aplica-se ao caso concreto dispositivos da Lei n. 14.046/20:

"Art. 2º Na hipótese de adiamento ou de cancelamento de serviços, de reservas e de eventos, incluídos shows e espetáculos, de 1º de janeiro de 2020 a 31 de dezembro de 2022, em decorrência da pandemia da covid-19, o prestador de serviços ou a sociedade empresária não serão obrigados a reembolsar os valores pagos pelo consumidor, desde que assegurem:

I - a remarcação dos serviços, das reservas e dos eventos adiados; ou

II - a disponibilização de crédito para uso ou abatimento na compra de outros serviços, reservas e eventos disponíveis nas respectivas empresas.

(...)

§ 7º Os valores referentes aos serviços de agenciamento e de intermediação já prestados, tais como taxa de conveniência e/ou de entrega, serão deduzidos do crédito a ser disponibilizado ao consumidor, nos termos do inciso II do caput deste artigo, ou do valor a que se refere o § 6º deste artigo."

Ora, evidente que ao contratar um pacote de viagem turística, há uma cadeia de fornecedores envolvidos na operação (que remunera seus empregados ou prestadores de serviços), complexa por natureza, inclusive a operadora Quantum Viagens e Turismo, certo que todas elas prestaram seus serviços e assim fazem jus à sua remuneração. O mesmo se podendo dizer da R11 TRAVEL, representante da ROYAL CARIBBEAN no Brasil, conforme se verifica no documento juntado pelo próprio Apelante às fls. 86.

O valor total pago pelo Recorrente no cruzeiro marítimo em questão foi R\$ 67.268,00 (sessenta e sete mil, duzentos e sessenta e oito reais), referente à aquisição de duas cabines no cruzeiro Celebrity Cruises.

Restou demonstrada a composição dos custos que integram o preço, a saber:

- Valor da Tarifa: R\$ 30.730,00 por cabine



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

- Valor Total das Taxas portuárias e NCCF: R\$ 2.904,00 por cabine
- Valor Total Pago: R\$ 33.634,00 por cabine
- Valor da Comissão da MND: R\$ 2.458,40 (8% sobre o valor da tarifa, qual seja, R\$ 30.730,00) por cabine
- Valor da Comissão da QUANTUM VIAGENS E TURISMO: R\$ 3.073,00 (10% sobre o valor da tarifa, qual seja, R\$ 30.730,00) por cabine

Tais valores se encontram bem discriminados a fls. 134.

Observa-se que foi concedido um desconto de R\$ 1.648,00 (mil seiscentos e quarenta e oito reais) na tarifa original do cruzeiro (R\$ 32.378,00), de forma em que o valor da tarifa pago foi de R\$ 30.730,00 (trinta mil, setecentos e trinta reais) por cabine.

Este valor foi acrescido da taxa NCCF (“Non Comm Cruise Fare”, ou taxa de cruzeiro não comissionada), no valor de R\$ 2.180,00 (dois mil cento e oitenta reais) e dos impostos e taxas portuárias, no valor de R\$ 724,00 (setecentos e vinte e quatro reais), totalizado o valor de R\$ 33.634,00 (trinta e três mil seiscentos e trinta e quatro reais) por cabine.

O percentual de 18% (dezoito por cento) disposto a título de comissão engloba a totalidade do percentual da comissão da agência de viagens (10%) e da operadora de turismo (8%).

Vale ressaltar que no momento do cancelamento foi oferecido ao Apelante a opção de ser reembolsado através de crédito no valor de 125% (cento e vinte e cinco por cento) da tarifa paga ou a devolução dos valores, ocasião que seria descontado o importe de 5% (cinco por cento) do valor total do cruzeiro a título de taxas administrativas, além das demais taxas da agência e operadora de viagens referentes à suas comissões.

Inicialmente, fato incontroverso, o Recorrente havia optado pelo recebimento do reembolso através da carte de crédito, mas posteriormente optou por receber através da devolução dos valores.

Assim, incidiram os seguintes descontos:

- Taxa administrativa da ROYAL CARIBBEAN no importe de 5% (cinco por cento) do valor pago
- Comissão da agência de viagens QUANTUM VIAGENS E TURISMO
- Comissão da operadora de turismo MND (Apelada)



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Ou seja, dos R\$ 67.268,00 (sessenta e sete mil, duzentos e sessenta e oito reais), foi descontado R\$ 3.363,40 (três mil, trezentos e sessenta e três reais e quarenta centavos) a título de taxa administrativa da ROYAL CARIBBEAN (5% do valor pago), R\$ 6.146,00 (seis mil, cento e quarenta e seis reais) referente à comissão da agência QUANTUM VIAGENS E TURISMO pela venda das duas cabines e R\$ 4.916,80 (quatro mil, novecentos e dezesseis reais e oitenta centavos) referente à comissão da ora Recorrida MND pela venda das duas cabinas.

Portanto, restou o saldo remanescente de R\$ 52.841,80, integralmente pago ao autor, nada mais havendo para ser pago, diante do abatimento de taxas e comissões.

Em conclusão, não é possível a restituição da diferença almejada pelo autor. Isso porque a devolução se sujeita ao disposto no artigo 2º, §7º, da Lei Federal nº 14.046/2020, sendo disciplinado que os valores referentes aos serviços de agenciamento e de intermediação já prestados, tais como taxas, comissões, etc., custos inerentes à prestação dos serviços prestados, serão deduzidos do crédito a ser disponibilizado ao consumidor, assim amenizando em parte os prejuízos das empresas.

Sobre o tema, em casos similares, há julgados:

*Apelação. Ação de rescisão contratual c/c indenização por danos materiais. Cancelamento de pacote turístico (aéreo e hospedagem) em razão de restrições sanitárias da Covid-19. Pedido de cancelamento motivado por força maior. Rescisão contratual autorizada pela r. sentença, bem como a restituição do valor das passagens mediante dedução de multa. Autorizada a dedução da cobrança de taxa pela ré no tocante ao reembolso da passagem. Parcial procedência. Irresignação recursal do demandante, que insiste na restituição integral dos valores. Valor das passagens aéreas que devem ser restituídos integralmente ao autor. Art. 3º, § 3º, da Lei nº 14.034/2020. **Cobrança da taxa pela ré admitida no tocante ao reembolso da hospedagem. Art. 2º, § 7º da Lei nº 14.046/2020. Recurso parcialmente provido.** (TJSP; Apelação Cível 1013418-32.2021.8.26.0008; Relator (a): Luís Fernando Camargo de Barros Vidal; Órgão Julgador: 14ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional VIII - Tatuapé - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 13/09/2022; Data de Registro: 13/09/2022)*

Ação de rescisão contratual c.c. indenização por danos materiais – Prestação de serviços – Cancelamento de pacote turístico contratado pelos autores para

*viagem com destino a Portugal, em virtude do agravamento da crise sanitária mundial causada pela Covid-19 – Aplicação do CDC – Cadeia de fornecimento evidenciada – Responsabilidade objetiva e solidária das corréis – Inteligência dos arts. 7º, parágrafo único, 14 e 25, §1º, do CDC – Aplicação do regime jurídico emergencial e transitório das relações jurídicas de direito privado instituído pela Lei 14.010/2020 durante o período de pandemia – Disciplina específica para os setores de turismo e cultura, instituída pela Lei 14.046/2020, com as alterações trazidas pela Lei 14.186/2021 – Na hipótese de adiamento ou cancelamento do serviço, não é cabível ao consumidor a solicitação de reembolso, desde que o fornecedor faculte a remarcação do serviço adiado ou a disponibilização de crédito para uso em nova contratação (art. 2º, I e II da Lei 14.046/2020) – Inexistência de prova de que as fornecedoras tenham apresentado as referidas opções – Possibilidade de reembolso, na hipótese, admitida pelo art. 2º, §6º, da Lei 14.046/2020 – **Cabível a restituição dos valores pagos pelos autores, com dedução das taxas contratualmente previstas para remunerar os serviços de intermediação, com pagamento prorrogado até 31/12/2022 (art. 2º, §§6º e 7º da Lei 14.046/2020) – Sentença reformada – Recurso provido em parte.** (TJSP; Apelação Cível 1008149-67.2020.8.26.0001; Relator (a): Francisco Giaquinto; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional I - Santana - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 31/08/2021; Data de Registro: 31/08/2021)*

Prestação de serviços. Aquisição de pacote turístico. Cancelamento em razão da pandemia da covid-19. Legitimidade passiva de todas as empresas que figuram nos contratos. Diferimento do prazo para reembolso previsto na Lei nº 14.046/2020 que já foi reconhecido pelo juízo no julgamento dos embargos de declaração interpostos pela corré. Autor que, por outro lado, não está exigindo a restituição integral do preço do pacote, mas apenas das parcelas que havia efetivamente pago até a data do pedido de cancelamento. Possibilidade, no entanto, de retenção dos valores referentes à taxa de serviços relativa à intermediação realizada. Pretensão de revogação da gratuidade da justiça que, por sua vez, não se justifica. Ausência de elementos que indiquem a suficiência de recursos do autor para arcar com o pagamento das custas e despesas do processo. Recurso da corré CVC provido em parte, improvido o do corréu Marlon. (TJSP; Apelação Cível 1007167-50.2020.8.26.0099; Relator (a): Ruy Coppola; Órgão Julgador: 32ª Câmara de Direito Privado; Foro de Bragança Paulista - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 24/05/2021; Data de Registro: 24/05/2021)



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Por derradeiro, considera-se prequestionada toda matéria infraconstitucional e constitucional, observando-se que é pacífico que, tratando-se de prequestionamento, é desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais, bastando que a questão posta tenha sido decidida.

E mais, os embargos declaratórios, mesmo para fins de prequestionamento, só são admissíveis se a decisão embargada estiver eivada de algum dos vícios que ensejariam a oposição dessa espécie recursal (EDROMS-/18205/SP, Ministro FÉLIX FISCHER, DJ-08.05.2006 p. 240).

Desde logo observado que, mormente em se tratando de causa simples, aqui pacificado o entendimento da matéria, a insistência indevida no inconformismo, inclusive via embargos de declaração ou outro incidente, poderá dar ensejo às sanções cabíveis por eventual litigância de má fé (art. 81 do CPC).

Diante do exposto, por meu voto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso, com a observação supra.

CARLOS EDUARDO BORGES FANTACINI

Relator