



Banco do
Conhecimento



AGÊNCIA DE INTERCÂMBIO – FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO

Banco do Conhecimento/ Jurisprudência/ Pesquisa Seleccionada/ Direito Consumidor

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro

[0241068-84.2013.8.19.0001](#) - APELACAO - 1ª Ementa

DES. DENISE NICOLL SIMOES - Julgamento: 18/02/2016 - VIGESIMA SEXTA
CAMARA CIVEL CONSUMIDOR

APELAÇÃO CÍVEL. RELAÇÃO DE CONSUMO. INTERMEDIÇÃO NA COMPRA DE PASSAGEM AÉREA. "DECOLAR.COM". SOLIDARIEDADE DOS FORNECEDORES. RISCO DO EMPREENDIMENTO. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. Cinge a controvérsia na análise da falha na prestação de serviço de intermediação na compra de passagem aérea e os danos daí advindos. Sustenta a parte Ré sua ilegitimidade passiva, afirmando ser apenas mediadora da relação jurídica formada entre o consumidor e a Companhia Aérea escolhida. Contudo, a parte autora adquiriu o bilhete aéreo no site da Ré, sendo certo que a DECOLAR.COM atua como uma agência de viagens e turismo e como tal, pode ser responsabilizada por atrasos e cancelamentos de voos, tendo em vista a co-responsabilidade entre todos os integrantes da cadeia de consumo, conforme previsão legal estampada no artigo 7º, § único, e artigo 25, § 1º, do Código de Defesa do Consumidor. Tal posicionamento facilita a busca do consumidor por seus direitos, permitindo que exerça sua pretensão contra todos ou apenas alguns desses fornecedores, conforme sua comodidade e/ou conveniência. Da mesma forma, autoriza que a responsabilidade pela qualidade e adequação do serviço alcance toda a cadeia. Ademais, incidente na hipótese a Teoria do Risco do Empreendimento. No mérito, verifica-se ter o Autor adquirido passagem aérea da companhia "Air Malta", no site da Ré, com horário de saída de seu voo do aeroporto de Paris, às 12:25, com destino à República de Malta, tendo o referido voo sido adiado para às 19:00. Além do atraso mencionado, ao tentar fazer o check-in, o Autor foi informado de que seu nome não constava na lista dos passageiros. Conforme comprovantes trazidos aos autos, a parte autora adquiriu um cartão de EUR15 para contatar a Ré, bem como comprou acesso ao "wi-fi" do aeroporto por 180 minutos para que seus familiares entrassem em contato com a mesma. A despeito disso, a demandada não tomou qualquer providência, apoiando-se na reserva de voo confirmada em nome do Autor que constava em seu sistema. Diante disso, o demandante se viu obrigado a adquirir nova passagem aérea, com saída do aeroporto de Orly no dia seguinte. Narra que chegou às 22h ao aeroporto de Orly e este se encontrava fechado, ficando acordado a noite toda, com frio, com fome, com medo e sem sua mala, conseguindo embarcar às 11:45h, tendo acostado fotos, bilhete aéreo e notas

fiscais que indicam a veracidade dos fatos. Ressalte-se ter o Autor realizado a viagem para fazer um curso de inglês da empresa "Aprenda Vivendo Intercâmbio Cultural LTDA ME", trazendo aos autos inúmeras trocas de e-mails com a Ré, na tentativa de solucionar os impasses, inclusive do voo de retorno, bem como números de protocolos, o que corrobora a falha na prestação do serviço, que enseja o dever de indenizar. Os danos materiais restaram documentalmente comprovados, no valor de R\$987,53. Com relação ao dano moral, considerando a situação vivenciada pelo Autor, que se encontrava em país estrangeiro e não logrou chegar ao seu destino, tendo permanecido no aeroporto por uma noite inteira, sem possibilidade de acomodação e sem receber qualquer suporte da parte Ré, tem-se que o valor de R\$ 20.000,00 fixados pelo d. Juízo monocrático mostra-se em consonância com os princípios da razoabilidade, da proporcionalidade, sendo capaz de suavizar as consequências do evento danoso para o consumidor e desestimular práticas análogas pelos prestadores de serviço. RECURSOS DESPROVIDOS.

[Íntegra do Acórdão](#) - Data de Julgamento: 18/02/2016 (*)

=====

[0086551-55.2012.8.19.0002](#) - APELACAO - 1ª Ementa

DES. MURILO KIELING - Julgamento: 30/03/2016 - VIGESIMA TERCEIRA CAMARA CIVEL CONSUMIDOR

EMENTA APELAÇÃO CÍVEL. Relação jurídica de consumo. Intercâmbio cultural. Contrato de adesão. Cláusula contratual de desonera a Ré com relação ao local de desembarque. Abusividade. As cláusulas que desobrigam a Ré a prestar um serviço adequado quanto ao local de desembarque do contratante são nulas de pleno direito, por violar o artigo 51, IV, do CDC, colocando o consumidor em desvantagem exagerada, violando a boa-fé contratual e a própria natureza do contrato. Não se pode conceber que em um contrato de intercâmbio, notadamente na modalidade em que a prestadora de serviço fica responsável com conseguir para o Autor um emprego no país de destino, a Ré entregue uma passagem aérea ao demandante para aterrissagem em um local muito distante daquele onde seria realizado o intercâmbio. Custos com passagens aéreas domésticas nos EUA que devem ser ressarcidos ao Autor na forma já determinada pela sentença. Resta incontroverso, ainda, que a Ré, em parceria com a SPONSOR, teria conseguido uma oportunidade de emprego para o Autor, sendo que ao chegar ao local da prestação do serviço teria este descoberto que seria obrigado pela empregadora a morar de aluguel em um apartamento cujo valor de locação era três vezes superior ao valor de mercado, o qual equivalia a grande parte do salário do demandante. Descobriu-se, também, que o Autor não foi contratado diretamente pelo McDonald's, mas sim por uma empresa que terceiriza mão-de-obra. Tendo sido a SPONSOR a responsável pela indicação de tal vaga de emprego, sendo ela, ainda, representada neste Estado pela Ré, conforme os exatos termos contidos nas definições contratuais de fls. 40 (SPONSOR Empresa dos Estados Unidos da América (EUA) responsável pelo Work Experience IE. A Contratada representa o SPONSOR em toda a região nordeste e nos estados do Rio de Janeiro, Espírito Santo, Minas Gerais e Goiás.), deve a demandada responder por todos os danos sofridos pelo

demandante em decorrência da aceitação da indicação da Ré. Impossibilidade de recusa da oferta de emprego conjunta com imposição aluguel para moradia, sob pena de cancelamento do visto. Não pagamento de salário. Dano moral. Caracterização. Conforme bem salientado pela ilustradíssima magistrada sentenciante, a contratação de intercâmbio cultural no exterior gera no contratante uma peculiar expectativa, especialmente pelo fato de se encontrar a milhares de quilômetros de sua terra natal e potencialmente mais vulnerável diante de eventuais contratamentos. Ultrapassam os limites do mero dissabor os fatos havidos com o Autor. Foi ele exposto à situação vexatória e humilhante, havendo afronta aos seus direitos de personalidade, dentre eles o da dignidade da pessoa humana. Merece ser reduzido o quantum compensatório fixado na sentença no valor de R\$ 20.000,00 (vinte mil reais) para a quantia de R\$ 8.000,00 (oito mil reais), atendendo aos critérios de razoabilidade e proporcionalidade. Tal redução se justifica pelas ações da Ré no sentido de minimizar os danos sofridos pelo Autor quando por ele instado, uma vez que o próprio Autor afirma que a Ré cobriu o saldo devedor em sua conta bancária arcando com os salários atrasados. Ademais, há diversos e-mails juntados pelo próprio Autor que dão conta de diversos esclarecimentos e tentativas de ajuda por parte da Ré. RECURSO CONHECIDO E PARCIALMENTE PROVIDO.

[Íntegra do Acórdão](#) - Data de Julgamento: 30/03/2016

=====

[0028829-36.2012.8.19.0205](#) - APELACAO - 1ª Ementa

DES. REGINA LUCIA PASSOS - Julgamento: 02/09/2015 - VIGESIMA QUARTA CAMARA CIVEL CONSUMIDOR

A C Ó R D Ã O Apelação Cível. Relação de consumo. Ação Indenizatória por Danos Morais e Materiais. Intercâmbio cultural. Sentença de improcedência. Reforma. Irresignação da parte autora, que se sustenta em parte. Empresas que são solidárias pelas falhas na prestação de seus serviços, posto que se coligam para explorar a atividade econômica. Inteligência do art. 7º, parágrafo único e o art. 25, § 1º, do CDC. Falha na prestação do serviço. Parte ré que não se desincumbiu do ônus probatório do art. 333, II, do CPC. Cabimento de dano moral. Precedentes citados: 0156986-23.2013.8.19.0001 - APELAÇÃO DES. JOAQUIM DOMINGOS DE ALMEIDA NETO - Julgamento: 04/06/2014 VIGÉSIMA QUARTA CÂMARA CÍVEL CONSUMIDOR; 0446586-42.2011.8.19.0001 - APELAÇÃO - DES. FERNANDO FOCH LEMOS - Julgamento: 30/04/2014 TERCEIRA CÂMARA CÍVEL. PROVIMENTO PARCIAL DO RECURSO.

[Íntegra do Acórdão](#) - Data de Julgamento: 02/09/2015 (*)

=====

[0473354-68.2012.8.19.0001](#) - APELACAO - 1ª Ementa

DES. AUGUSTO ALVES MOREIRA JUNIOR - Julgamento: 03/08/2015 - VIGESIMA

QUINTA CAMARA CIVEL CONSUMIDOR

APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO DO CONSUMIDOR. CONTRATO DE TRANSPORTE AÉREO. APLICAÇÃO DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. CANCELAMENTO DE VOOS. DANOS MORAIS. QUANTUM INDENIZATÓRIO FIXADO COM CORREÇÃO PELO JUÍZO A QUO. Autora, menor de idade, que adquiriu passagens aéreas para realização de intercâmbio, desacompanhada, no exterior. Cancelamento dos voos de volta ao Brasil, que foi admitido pela primeira demandada, sob a alegação de que o fato ocorreu por necessidade de adequação da malha aérea, o que afastaria sua responsabilidade. Incidência do verbete sumular nº 94 do TJRJ, no sentido de que o fortuito interno não exclui o dever de indenizar. Ausência de prova de que tenham sido oferecidos outros lugares em outros voos. Responsabilidade civil objetiva, prevista no art.14 do CDC. Falha na prestação do serviço caracterizada, a ensejar o dever da empresa ré indenizar a consumidora pelo dano moral sofrido. Quantum arbitrado em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) corretamente pelo magistrado de primeiro grau apenas à primeira autora, tendo em vista que somente esta permaneceu nos aeroportos sem informações sobre os voos que foram cancelados por quatro dias até o retorno ao Brasil. Valor que é arbitrado de acordo com os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, bem como com as peculiaridades do caso em tela, atendendo ainda ao caráter punitivo-pedagógico da indenização e estando em consonância com a jurisprudência dominante desta Corte sobre o tema. Dano material comprovado nos autos, devendo se restringir aos comprovantes acostados e não ao valor previsto no contrato de seguro firmado com a segunda demandada. Verba honorária que observou a regra da sucumbência recíproca, devendo ser mantida. RECURSO A QUE SE NEGA SEGUIMENTO, COM FULCRO NO ART. 557, CAPUT, DO CPC.

[Decisão Monocrática](#) - Data de Julgamento: 03/08/2015 (*)

=====

[0240094-81.2012.8.19.0001](#) - APELACAO -1ª Ementa

DES. JOAQUIM DOMINGOS DE ALMEIDA NETO - Julgamento: 27/10/2014 - VIGESIMA QUARTA CAMARA CIVEL CONSUMIDOR

APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO DO CONSUMIDOR. RITO ORDINÁRIO. DANOS MORAIS E MATERIAIS. INTERCÂMBIO ESTUDANTIL COM GARANTIA DE EMPREGO. LEGÍTIMA EXPECTATIVA FRUSTRADA. DEVER DE INFORMAÇÃO NÃO OBSERVADO E PRINCÍPIO DA BOA-FÉ OBJETIVA VIOLADO. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. DANO MORAL CONFIGURADO. VERBA COMPENSATÓRIA ARBITRADA EM PRIMEIRO GRAU, QUE MERECE MAJORAÇÃO AO IMPORTE DE R\$15.000,00 (QUINZE MIL REAIS). ATENDIDOS OS PRINCÍPIOS DA RAZOABILIDADE E PROPORCIONALIDADE. COM FULCRO NO ART. 557, §1ª-A DO CPC, DOU PARCIAL PROVIMENTO AO RECURSO DA AUTORA E COM FULCRO NO ART. 557, CAPUT DO MESMO DIPLOMA LEGAL NEGO SEGUIMENTO AO APELO DA RÉ.

[Decisão Monocrática](#) - Data de Julgamento: 27/10/2014 (*)

[Íntegra do Acórdão](#) - Data de Julgamento: 19/11/2014 (*)

[Íntegra do Acórdão](#) - Data de Julgamento: 28/01/2015

=====

[0256572-38.2010.8.19.0001](#) - APELACAO -1ª Ementa

DES. HENRIQUE DE ANDRADE FIGUEIRA - Julgamento: 23/07/2013 - QUINTA
CAMARA CIVEL

TRANSPORTE AEREO INTERNACIONAL
SERVICO TURISTICO
CANCELAMENTO DE VOO
FRUSTRACAO DE EXPECTATIVA
SOLIDARIEDADE ENTRE FORNECEDORES
OBRIGACAO DE INDENIZAR

CIVIL. CONSUMIDOR. PROCESSO CIVIL. ILEGITIMIDADE PASSIVA. RESPONSABILIDADE CIVIL OBJETIVA. CONTRATO DE TRANSPORTE. VOO INTERNACIONAL. ERUPÇÃO VULCÂNICA. CASO FORTUITO E FORÇA MAIOR. FATO DE TERCEIRO. DANO MORAL. Ação indenizatória para reparação do dano moral suportado em razão do cancelamento de voo, pois os aeroportos na Europa fecharam devido à má condição do espaço aéreo. Tem legitimação para compor o polo passivo quem a inicial indica como causador do dano, na forma da teoria da asserção adotada no Código de Processo Civil. A relação jurídica estabelecida entre as partes se caracteriza como de consumo por força dos artigos 2º, 3º e 14 do Código de Defesa do Consumidor, de modo que tanto a operadora de turismo quanto a empresa de aviação aérea respondem de forma objetiva pelos danos causados aos passageiros e se liberam do dever de indenizar se comprovarem alguma excludente de responsabilidade. A venda de pacote turístico com transporte aéreo e hospedagem possui natureza de relação de consumo e integra a prestação do serviço, motivo por que a agência de turismo responde de forma solidária com a transportadora pelos danos causados aos consumidores. Sem razão ao alegar que o cancelamento do voo constitui fato de terceiro, pois integra a cadeia de consumo. Os Autores embarcaram no Rio de Janeiro com destino a Madri e na mesma data os meios de comunicação anunciavam a erupção do vulcão Eyjafjalla na Islândia com o cancelamento de milhares de voos na Europa devido à falta de teto dos aeroportos causado pelas nuvens de cinzas vulcânicas. O fechamento dos aeroportos não pode ser considerado fato imprevisível e estranho à atividade das Apelantes nem houve caso fortuito e força maior porque o evento antecedeu a viagem dos Autores, que inclusive indagaram das Rés quanto à viabilidade da viagem. O contrato de transporte aéreo possui natureza de consumo e a falha nas informações e a falta de apoio ao passageiro por não oferecer alimentação, transporte e acomodação configura sua responsabilidade. Manifesto o dano moral pela frustração com o cancelamento da viagem e transtornos pela falta de hospedagem, refeição e transporte, não oferecidos pela empresa aérea. O valor da reparação observa a capacidade das partes, a potencialidade do dano e sua repercussão, sem perder de norte o princípio da razoabilidade. Verba fixada com acerto pela sentença. Recursos desprovidos.

Ementário: 43/2013 - N. 19 - 31/10/2013

[Íntegra do Acórdão](#) - Data de Julgamento: 23/07/2013 (*)

Precedente Citado: TJRJ AC 0412377-81.2010.8.19.0001, Rel. Des. Celso Ferreira Filho, julgada em 25/06/2013.

=====

[0048757-47.2010.8.19.0203](#) - APELACAO -1ª Ementa

DES. ELTON LEME - Julgamento: 22/05/2013 - DECIMA SETIMA CAMARA CIVEL

APELAÇÃO CÍVEL. INDENIZATÓRIA. CONSUMIDOR. OPERADORA E AGÊNCIA DE VIAGENS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA E SOLIDÁRIA. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. ALTERAÇÃO DE VOO. PERDA PARCIAL DE DIÁRIA E DE PACOTE TURÍSTICO. REMARCAÇÃO DE BILHETES DE RETORNO RESISTIDA. DANO MATERIAL COMPROVADO. DANO MORAL CONFIGURADO. MANUTENÇÃO DA SENTENÇA. 1. Ilegitimidade passiva que se rejeita, uma vez que a agência e a operadora de viagens, no âmbito de parceria comercial, respondem solidariamente e de modo objetivo perante o consumidor pelo defeito na prestação dos serviços que integram pacote turístico, estando aí incluído o serviço de transporte aéreo, a teor dos artigos 7º, caput, e 25, § 1º, do Código de Defesa do Consumidor. 2. A empresa de turismo também responde pela falha na prestação do serviço de transporte aéreo, uma vez que o pacote turístico incluiu passagens aéreas, cujas reserva e aquisição foram por ela intermediadas para assegurar a compatibilidade de horários dos voos e a impossibilidade de perda dos serviços vinculados ao pacote turístico, diante do horário previsto para o retorno após o encerramento da diária no hotel. 3. Constitui obrigação legal do fornecedor a prestação de informações claras e adequadas sobre os serviços contratados e postos à disposição, ressaltando os limites e as restrições atinentes ao contrato, com objetivo de afastar qualquer vício de vontade no momento da celebração do negócio jurídico, evitando assim a frustração das expectativas do consumidor. 4. A falta de assistência das rés por ocasião da internação do filho menor dos autores, que impossibilitou seu retorno na data prevista, levando-os a adquirir novas passagens, quando já haviam quitado os bilhetes de retorno integrantes do pacote turístico, configura falha na prestação do serviço e gerou situação constrangedora e desgastante que ultrapassou o mero descumprimento contratual, justificando a imposição de dano moral, além do dano material efetivamente comprovado. 5. Valor do dano moral compatível com os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, tendo em vista as circunstâncias fáticas, a afastar a redução pretendida. 6. Desprovimento do recurso.

[Íntegra do Acórdão](#) - Data de Julgamento: 22/05/2013 (*)

=====

[0400600-36.2009.8.19.0001](#) - APELACAO -1ª Ementa

DES. ANTONIO SALDANHA PALHEIRO - Julgamento: 16/04/2013 - QUINTA CAMARA

CIVEL

RESPONSABILIDADE CIVIL. COMPRA DE PACOTE EM AGÊNCIA DE TURISMO PARA VIAGEM AO EXTERIOR. AUSÊNCIA DE VISTO CONSULAR NECESSÁRIO À ENTRADA NO PAÍS DE DESTINO FINAL ¿ SÉRVIA. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA PARCIAL RECONHECENDO FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO SOMENTE EM RELAÇÃO À MUDANÇA UNILATERAL DA PASSAGEM DE VOLTA. RECURSO SOMENTE DA AUTORA. RELAÇÃO DE CONSUMO. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. DEVER DE INDENIZAR. AUTORA QUE, DIANTE DA FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS PERPETRADA PELA AGÊNCIA DE VIAGENS RÉ, NÃO OBTVE ANTERIORMENTE À SUA VIAGEM DOCUMENTO NECESSÁRIO À SUA ENTRADA EM TERRITÓRIO ESTRANGEIRO, SENDO DEPORTADA DE VOLTA PARA PARIS. NECESSIDADE DE ADQUIRIR NOVA PASSAGEM PARIS ¿ BELGRADO ¿ PARIS. RESTITUIÇÃO PELA AGÊNCIA RÉ. DESPESAS PESSOAIS RELATIVAS À SUA ESTADIA, ALIMENTAÇÃO E TRANSPORTE EM PARIS QUE NÃO DEVEM SER ARCADAS PELA AGÊNCIA RÉ. GASTOS QUE SERIAM DESPENDIDOS, DE MESMO MODO, NA SÉRVIA. AUTORA QUE PROCUROU A AGÊNCIA DE VIAGENS COM A LEGÍTIMA EXPECTATIVA DE MAIOR COMODIDADE E SEGURANÇA. FRUSTAÇÃO. AUSÊNCIA DE INFORMAÇÃO IMPRESCINDÍVEL PARA A CONCRETIZAÇÃO DE SUA VIAGEM. RESPONSABILIDADE DA AGÊNCIA QUE, CONTUDO, NÃO ISENTA A AUTORA DO SEU DEVER DE OBTER TODAS AS INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA A REALIZAÇÃO DE VIAGEM AO EXTERIOR. MITIGAÇÃO DO DANO MORAL. PROVIMENTO PARCIAL DO RECURSO, NA FORMA DOA RT. 557, §1º-A, DO CPC.

[Decisão Monocrática](#) - Data de Julgamento: 16/04/2013 (*)

=====

[0271944-32.2007.8.19.0001](#) - APELACAO -1ª Ementa

DES. PEDRO FREIRE RAGUENET - Julgamento: 23/05/2013 - DECIMA OITAVA CAMARA CIVEL

Cível. Consumidor. Contratação de programa de intercâmbio de viagens. Inexistência de contraprestação do serviço pelas rés. Pretensão de rescisão do contrato e indenização por danos morais e materiais. Procedência parcial do pedido. Apelo da 2ª ré. Decadência. Inocorrência. Pretensão autoral lastreada no direito à indenização por violação de direitos do consumidor e não na reclamação por vícios de serviço. Inaplicabilidade do art. 26 da Lei nº 8.078/90. Ilegitimidade passiva. Tese que se confunde com o mérito, sendo sua análise remetida para exame em conjunto. Preliminares que se rejeitam. Revelia da apelante. Efeitos de confirmação dos fatos narrados na inicial. Coerência dos mesmos com o conjunto probatório apresentado pela parte autora. Responsabilidade da ré que resulta inconteste. Violação ao art. 333, II, do CPC que se reconhece. Dever de ressarcimento do valor pago pelo consumidor que se revela como consectário lógico da falha na prestação do serviço. Precedente desta E. Corte. Pretensão que se rejeita. Inexistência de sucumbência recíproca. Parte autora que se sagrou vencedora em parcela substancial de sua pretensão. Incidência do art. 21, parágrafo único, do CPC que elide a tese recursal suscitada nesse sentido. Honorários advocatícios. Verba que se

afigura alentada diante das circunstâncias do caso. Fixação desse montante em alinhamento ao disposto no art. 20, §3º, do CPC que se impõe. Acolhimento do apelo em relação a esse tópico. Provimento parcial do recurso. Decisão monocrática nos termos do art. 557, §1º-A, do CPC, aplicado por simetria.

Decisão Monocrática - Data de Julgamento: 23/05/2013 (*)

=====

**Diretoria Geral de Comunicação e de Difusão do Conhecimento (DGCOM)
Departamento de Gestão e Disseminação do Conhecimento (DECCO)**

Elaborado pela Equipe do Serviço de Pesquisa e Análise de Jurisprudência (SEPEJ) da **Divisão de Gestão de Acervos Jurisprudenciais (DIJUR)**

Disponibilizado pela Equipe do Serviço de Captação e Estruturação do Conhecimento (SEESC) da **Divisão de Organização de Acervos do Conhecimento (DICAC)**

Data da atualização: 27.06.2016

Para sugestões, elogios e críticas: jurisprudencia@tjrj.jus.br