

AGÊNCIA DE VIAGENS E TURISMO – FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO – DANO MORAL

Banco do Conhecimento/ Jurisprudência/ Pesquisa Seleccionada/ Direito do Consumidor

Data da atualização: 31.07.2018

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro

[0307434-03.2016.8.19.0001](#) - APELAÇÃO - 1ª Ementa

Des(a). WILSON DO NASCIMENTO REIS - Julgamento: 24/05/2018 - VIGÉSIMA SEXTA CÂMARA CÍVEL

APELAÇÃO. CONSUMIDOR. AÇÃO DE REPARAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS. RELAÇÃO DE CONSUMO. AGÊNCIA DE TURISMO. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. DANO MORAL E MATERIAL CONFIGURADOS. MANTENÇA DO JULGADO. A controvérsia devolvida neste recurso diz respeito à legitimidade passiva da Ré, bem como quanto ao reconhecimento da ocorrência do dano moral a serem compensados; pugnando a recorrente, genericamente, pela improcedência dos pedidos, sem se insurgir, especificamente, sobre a condenação do dano material, ficando a matéria quanto a esse capítulo assim, preclusa. Quanto à preliminar de ilegitimidade passiva suscitada somente agora em grau de recurso, afirmando ser apenas uma intermediadora da relação jurídica formada entre o consumidor e a cia aérea, a mesma não tem como prosperar. A parte autora contratou o pacote de viagem por intermédio da ré, sendo certo que a CVC atua como uma agência de viagens e turismo, intermediando, venda de passagens e hospedagem ao consumidor, e como tal, pode ser responsabilizada pelas informações ali divulgadas, tendo em vista a co-responsabilidade entre todos os integrantes da cadeia de consumo, conforme previsão legal do artigo 7º, parágrafo único, e artigo 25, parágrafo primeiro, do CDC. Teoria do Risco do Empreendimento. Ademais, a falha na prestação dos serviços, consistente na grafia do nome da segunda autora erroneamente no bilhete de passagem, que culminou no impedimento de embarque da segunda autora, é imputado examente à apelante, responsável pela venda e emissão dos bilhetes aéreos em questão. Além disso, de acordo com o artigo 3º do CDC, o sistema de proteção do consumidor considera como fornecedores todos os que participam da cadeia de fornecimento de produtos e serviços, com a nítida finalidade de proteger o consumidor. Preliminar afastada. No que tange ao mérito, cinge-se a controvérsia na análise da falha na prestação de serviço e os danos daí advindos. Compulsando os autos, constata-se incontroverso a contratação do pacote turístico apontado pelos autores, incluindo os serviços de transporte aéreo. Em que pese a alegação da empresa ré de que prestou adequadamente toda a informação acerca do negócio jurídico, o conteúdo probatório acostado aos autos aponta no sentido contrário. Em verdade a empresa ré, na peça de defesa atribui culpa exclusiva da parte autora, aventando ainda, culpa exclusiva de terceiro, sem, contudo, indicar naquela peça, o terceiro a quem responsabiliza; sendo certo que agora, em verdadeira inovação recursal, atribui

culpa exclusiva à cia aérea, ao inconsistente argumento de ser ela responsável por mudança de horários dos voos; o que sequer compõe a causa de pedir, que se firma no impedimento do embarque da segunda autora, que se dera, justamente, em razão do seu bilhete de passagem ter sido emitido pela apelante com a grafia de seu nome de forma errônea. Certo é que, in casu, todo acervo probatório acostado aos autos do processo evidencia que as autoras lograram comprovar os fatos constitutivos do direito alegado (artigo 373, I do NCPC). A empresa ré, ao revés, não produziu qualquer prova que pudesse elidir as pretensões autorais, ônus que lhe incumbia a teor do artigo 373, II do NCPC; tampouco demonstrado quaisquer das excludentes do dever de indenizar (art. 14, § 3º, I e II do CDC), ônus processual que lhe incumbia. A falha na prestação do serviço resultou dos inúmeros transtornos aos demandantes, como a impossibilidade de embarque noticiado na exordial e, conseqüentemente, da utilização do pacote turístico na forma contratada. Dever legal de reparar os danos daí advindos. Danos morais configurados. Quantum fixado em R\$8.000,00 (oito mil reais), para cada demandante, que merece ser mantido. Enunciado da súmula nº 343 TJRJ. Precedentes deste Tribunal. Recurso que se conhece ao qual se nega provimento.

Íntegra do Acórdão - Data de Julgamento: 24/05/2018

=====

0288678-53.2010.8.19.0001 - APELAÇÃO - 1ª Ementa

Des(a). MARCOS ALCINO DE AZEVEDO TORRES - Julgamento: 28/02/2018 - VIGÉSIMA SÉTIMA CÂMARA CÍVEL

APELAÇÃO CÍVEL. INDENIZATÓRIA. AGENCIA DE TURISMO E HOTEL. CONTRATAÇÃO DE HOSPEDAGEM NO EXTERIOR. ESCORREGÃO E QUEDA DE HÓSPEDE AO UTILIZAR-SE DE BANHEIRA EXISTENTE NAS ACOMODAÇÕES. RESPONSABILIDADE SOLIDÁRIA DA AGENCIA E DO HOTEL LESÃO. DANO MORAL. 1. Sustenta a autora como causa de pedir que tendo adquirido pacote turístico junto à 1ª ré no qual se incluía hospedagem junto à 2ª ré, sofreu perigosa queda com conseqüente fratura de uma costela ao se utilizar de banheira existente no local. 2. A relação é de consumo onde a responsabilidade em questão é objetiva e solidária às rés nos termos do § único do art. 7º e 18, ambos do C.D.C., integrando as empresas a mesma cadeia de consumo. 3. Restou incontroverso na demanda a ocorrência de queda sofrida pela autora ao tentar tomar banho se utilizando da banheira existente no quarto de hotel onde se hospedou em viagem ao exterior, queda ocasionada pela inexistência de um tapete antiderrapante colocado no local. 3. Ao disponibilizar uma banheira nas instalações oferecidas para que o hóspede dela se utilizasse, sem outro meio de se banhar no local, tinha o hotel o dever de cuidar para seu uso fosse seguro. Mesmo ciente do risco que aquela banheira poderia representar para o hóspede, a ausência de tapetes antiderrapante é falha grave que aumenta seriamente o risco de queda durante o uso daquela banheira, ocasionando a possibilidade de uma queda como efetivamente veio a ocorrer, lesionando a autora com fratura de uma das costelas. 4. Não demonstrando as rés qualquer excludente do dever reparatório pretendido e diante da evidente a falha na prestação de serviço, surge o dever de indenizar os danos causados. 5. Induidoso o sofrimento seja pela dor física decorrente da lesão como pela angustia que advém da quebra da normalidade da vida cotidiana e insegurança diante da extensão da lesão, caracterizando-se o dano de natureza moral. 6. Excessivo o valor pleiteado mostrando-se justo e adequado ao caso o valor indenizatório de R\$15.000,00, a ser corrigido a partir da presente data (sumula 97 deste Tribunal) e com juros legais desde a citação por considerar a responsabilidade de natureza contratual (art. 405 do CC/2002), ambos até a data do efetivo pagamento, arcando ainda a ré com os ônus da sucumbência. 7. Recurso parcialmente provido.

Íntegra do Acórdão - Data de Julgamento: 28/02/2018

=====

0035513-46.2013.8.19.0203 - APELAÇÃO - 1ª Ementa

Des(a). CINTIA SANTAREM CARDINALI - Julgamento: 08/11/2017 - VIGÉSIMA QUINTA CÂMARA CÍVEL

APELAÇÃO CÍVEL. RELAÇÃO DE CONSUMO. CVC BRASIL OPERADORA E AGÊNCIA DE VIAGENS S.A E NOVA AMERICA VIAGENS E TURISMO LTDA - ME. CONSUMIDORES QUE DESISTIRAM DE PACOTE DE VIAGEM POR MOTIVO DE DOENÇA, PRETENDENDO A DEVOLUÇÃO INTEGRAL DOS VALORES PAGOS, INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E RESSARCIMENTO DAS DESPESAS DE HONORÁRIOS. PROCEDÊNCIA PARCIAL, RESCINDINDO O CONTRATO, DECLARANDO A NULIDADE DA CLÁUSULA PENAL E DETERMINANDO A DEVOLUÇÃO DE 80% DAS QUANTIAS PAGAS. IRRESIGNAÇÃO DOS AUTORES, REQUERENDO INDENIZAÇÃO RELATIVA AOS HONORÁRIOS CONTRATUAIS DESPENSADOS, BEM COMO VERBA POR DANOS MORAIS. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. CONTUDO, NÃO EVIDENCIADO DANO MORAL, EIS QUE AS DEMANDADAS CHEGARAM A OFERECER COMO CRÉDITO O VALOR INTEGRAL PAGO PELOS AUTORES, PARA APROVEITAMENTO EM OUTROS PACOTES DE VIAGEM, O QUE FOI ACEITO POR ESTES QUE, ENTRETANTO, MAIS UMA VEZ DESISTIRAM DO QUE HAVIAM ACORDADO. NESSE QUADRO, DE SUCESSIVAS DESISTÊNCIAS POR PARTE DOS PRÓPRIOS DEMANDANTES, NÃO SE VISLUMBRAM DEMONSTRADOS TRANSTORNOS PELOS QUAIS TENHAM OS MESMOS PASSADO, QUE SUPEREM OS ABORRECIMENTOS DA VIDA DE RELAÇÃO E, AINDA, QUE POSSAM SER IMPUTADOS À CONTA DOS RÉUS. APLICAÇÃO DA SÚMULA 75 DESTE E. TJ. RECURSO QUE NÃO MERECE PROSPERAR.

Íntegra do Acórdão - Data de Julgamento: 08/11/2017

Íntegra do Acórdão - Data de Julgamento: 31/01/2018

=====

0019436-12.2015.8.19.0002 - APELAÇÃO - 1ª Ementa

Des(a). ANA MARIA PEREIRA DE OLIVEIRA - Julgamento: 17/08/2017 - VIGÉSIMA SEXTA CÂMARA CÍVEL

Responsabilidade Civil. Ação de conhecimento proposta por consumidor em face de empresa aérea e agência de viagens, objetivando indenização por dano moral decorrente de alteração no horário de voo e avarias na bagagem em transporte aéreo nacional. Sentença que julgou procedente, em parte, o pedido, condenando as Rés, solidariamente, ao pagamento de R\$10.000,00 a título de indenização por dano moral, com correção monetária a contar da sentença e acrescidos de juros de mora a partir da citação. Apelação de ambas as Rés. Preliminar de ilegitimidade passiva reiterada pela agência de viagens que foi corretamente rejeitada. Agência de viagens e turismo que atua como fornecedora de serviços turísticos, intermediando, dentre outros serviços, a venda de passagens e pacotes ao consumidor, e, por isso, na qualidade de integrante da mesma cadeia de fornecimento, é solidariamente responsável pelos danos causados ao Autor. Alegação da empresa aérea que a alteração de horários de voo decorreu de reestruturação da malha aérea, fato que constitui risco inerente ao transporte aéreo, ou seja, fortuito interno, não podendo ser considerado causa excludente de responsabilidade do transportador. Falha na prestação do serviço, pois às Rés incumbia transportar o passageiro de forma incólume e com o conforto esperado até o seu destino final, o que não ocorreu. Dano moral configurado. Quantum da indenização que se reduz para R\$4.000,00, observando a média das verbas concedidas aos pais do Apelado, por dano moral oriundo dos mesmos fatos, os

quais não recorreram das sentenças proferidas em sede de Juizados Especiais Cíveis. Juros de mora que devem ser computados a partir da citação por se tratar de responsabilidade contratual. Provimento parcial de ambas as apelações.

Íntegra do Acórdão - Data de Julgamento: 17/08/2017

=====

0003773-37.2010.8.19.0054 - APELAÇÃO - 1ª Ementa

Des(a). LUIZ ROBERTO AYOUB - Julgamento: 13/07/2017 - VIGÉSIMA SEXTA CÂMARA CÍVEL

APELAÇÃO CÍVEL. RELAÇÃO DE CONSUMO. AUTOR QUE TEVE SEU INGRESSO EM PAÍS ESTRANGEIRO NEGADO POR FALTA DE DOCUMENTAÇÃO QUE JUSTIFICASSE O MOTIVO E CONDIÇÕES RELATIVAS A SUA ESTADIA, BEM COMO POR CARECER DE MEIOS DE SUBSISTÊNCIA. HIPOSSUFICIÊNCIA TÉCNICA DO CONSUMIDOR. AO CONTRATAR OS SERVIÇOS DE UMA AGÊNCIA DE VIAGENS, O CONSUMIDOR ADMITE SUA INCAPACIDADE DE POR CONTA PRÓPRIA REALIZAR O PLANEJAMENTO DE UMA VIAGEM, PRETENDENDO QUE LHE SEJA REPASSADO CONHECIMENTOS GERAIS SOBRE O LOCAL, COMO AS REGRAS, COSTUMES E EXIGÊNCIAS PARA INGRESSO FEITAS PELO PAÍS QUE SE PRETENDE VISITAR, COMO: VISTO, SEGURO SAÚDE E, ATÉ MESMO, VACINAS. EMPRESA QUE POSSUI CONHECIMENTO TÉCNICO E ESPECIALIZADO NO ASSUNTO. DEVER DE INFORMAÇÃO. CONSUMIDOR QUE CONFIA NA ADEQUADA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. PRINCÍPIO DA BOA-FÉ. INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA DEFERIDO PELO JUÍZO A QUO. APESAR DO CONTROLE DE IMIGRAÇÃO SER QUESTÃO DE SOBERANIA, O CONSUMIDOR AO SAIR DO BRASIL SEM OS DOCUMENTOS NECESSÁRIOS PARA INGRESSO EM PAÍS ESTRANGEIRO NÃO TEM QUALQUER CHANCE DE ATRAVESSAR A FRONTEIRA. AUSÊNCIA DE DOCUMENTO QUE DECORREU DA OMISSÃO DO RÉU. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO QUE ENSEJOU DANO AO AUTOR. NO ENTANTO, DEVE SER RESSALTADO, QUE NO QUE TANGE A CARÊNCIA DE MEIOS DE SUBSISTÊNCIA, É DE CONHECIMENTO DO HOMEM MÉDIO O DEVER DE LEVAR VALOR MÍNIMO PARA SE SUSTENTAR NO LOCAL DE DESTINO. OU SEJA, AINDA QUE A AGÊNCIA TAMBÉM TIVESSE O DEVER DE PRESTAR TAL INFORMAÇÃO, ESSA JÁ DEVERIA SER DE CONHECIMENTO DO AUTOR. ASSIM, QUANTO À ESSE MOTIVO, DEVE SER RECONHECIDA A CULPA CONCORRENTE DO AUTOR E DO RÉU. AGÊNCIA DE VIAGENS QUE TINHA O DEVER DE PRESTAR TODAS AS INFORMAÇÕES ADEQUADAS AO AUTOR, O QUE DEIXOU DE FAZER. DANO MATERIAL QUE DEVE SER PARCIALMENTE RESSARCIDO. DANO MORAL INEQUÍVOCO. AUTOR, NA ÉPOCA MENOR DE IDADE, QUE FOI OBRIGADO A PERMENECEER SOZINHO POR HORAS EM AEROPORTO AGUARDANDO SEU RETORNO AO BRASIL. O QUE É AGRAVADO PELA FRUSTRAÇÃO DE UM SONHO. VALOR QUE FIXO EM R\$ 3.250,00 RECURSO A QUE SE DÁ PROVIMENTO.

Íntegra do Acórdão - Data de Julgamento: 13/07/2017

=====

0256985-75.2015.8.19.0001 - APELAÇÃO - 1ª Ementa

Des(a). LUIZ FERNANDO DE ANDRADE PINTO - Julgamento: 03/05/2017 - VIGÉSIMA QUINTA CÂMARA CÍVEL

APELAÇÃO CÍVEL. ADIANTAMENTO DE VOO EM UM DIA. APLICABILIDADE DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR EM DETRIMENTO DA CONVENÇÃO DA MONTRÉAL. JURISPRUDÊNCIA DO COL. STJ. ANTECIPAÇÃO DE VOO NÃO INFORMADA AO CONSUMIDOR, QUE SOMENTE FOI REALOCADO EM VOO 24 HORAS APÓS O HORÁRIO ANTERIORMENTE PREVISTO. DANOS MORAIS CONFIGURADOS. DESCUMPRIMENTO DO PRAZO DE 72 (SETENTA E DUAS) HORAS DA RESOLUÇÃO

ANAC Nº 141. DANOS IN RE IPSA. RESPONSABILIDADE SOLIDÁRIA DA AGÊNCIA DE VIAGENS E DA COMPANHIA AÉREA PELA FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. PRECEDENTES. VERBA REPARATÓRIA FIXADA EM R\$ 7.000,00 (SETE MIL REAIS) QUE SE MOSTRA INSUFICIENTE MERECENDO MAJORAÇÃO PARA R\$ 10.000,00 (DEZ MIL REAIS) EM ATENDIMENTO AOS PARÂMETROS DO MÉTODO BIFÁSICO. SENTENÇA PARCIALMENTE REFORMADA PARA CONDENAR OS RÉUS, SOLIDARIAMENTE, AO PAGAMENTO DA INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL, BEM COMO PARA MAJORAR O QUANTUM FIXADO. 1. A responsabilidade civil das companhias aéreas em decorrência da má prestação de serviços, após a entrada em vigor da Lei n.8.078/90, não é mais regulada pela Convenção de Varsóvia e suas posteriores modificações (Convenção de Haia e Convenção de Montreal) ou pelo Código Brasileiro de Aeronáutica, subordinando-se, portanto, ao Código de Defesa do Consumidor. (AgRg no AREsp 409045 / RJ- Min. Rel. João Otávio Noronha- Terceira Turma- Julgado em: 26/05/2015); 2. O transportador deverá informar o passageiro, imediatamente, sobre o cancelamento do voo ou interrupção do serviço e seu motivo pelos meios de comunicação disponíveis. § 1º O cancelamento programado de voo e seu motivo deverão ser informados ao passageiro com, no mínimo, 72 (setenta e duas) horas de antecedência do horário previsto de partida. (Art. 7º, §1º da Resolução ANAC nº 141/2010); 3. "Esta eg. Corte tem entendimento no sentido de que a agência de turismo que comercializa pacotes de viagens responde solidariamente, nos termos do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor, pelos defeitos na prestação dos serviços que integram o pacote" (Superior Tribunal de Justiça, REsp nº 888751/BA, Rel. Ministro Raul Araújo, Quarta Turma, DJe 27/10/2011). 4. Na hipótese vertente, o autor contratou pacote de viagens junto ao primeiro réu a agência de viagens - que incluía passagens aéreas emitidas pelo segundo réu a companhia aérea -. Houve adiantamento do horário do voo do autor, sem aviso prévio, pelo que não conseguiu embarcar, sendo realocado em voo após mais de 24 horas, restando impedido de realizar passeios turísticos no primeiro local de destino (Abu Dhabi), sendo patente a frustração de legítima expectativa do consumidor; 5. Danos morais configurados. Verba reparatória fixada em R\$ 7.000,00 que merece majoração ao patamar de R\$ 10.000,00, em atendimento aos parâmetros do método bifásico. Precedentes; 6. Recurso do autor parcialmente provido. Recurso do primeiro réu desprovido.

[Íntegra do Acórdão](#) - Data de Julgamento: 03/05/2017

[Íntegra do Acórdão](#) - Data de Julgamento: 17/05/2017

=====

[0013957-67.2013.8.19.0209](#) - APELAÇÃO - 1ª Ementa

Des(a). MARIA LUIZA DE FREITAS CARVALHO - Julgamento: 14/12/2016 - VIGÉSIMA SÉTIMA CÂMARA CÍVEL

APELAÇÃO. AÇÃO INDENIZATÓRIA. AGÊNCIA DE TURISMO. ALTERAÇÃO DAS DATAS DO PACOTE DE VIAGEM EM RAZÃO DAS CONDIÇÕES CLIMÁTICAS NA CIDADE DE DESTINO. ACOMODAÇÃO EM QUARTO INFERIOR AO CONTRATADO. REEMBOLSO DAS DIÁRIAS DE HOTEL NÃO UTILIZADAS EM FORMA DE CRÉDITO. AUSÊNCIA DE PRÉVIA INFORMAÇÃO À CONSUMIDORA. RECUSA DE REEMBOLSO DOS INGRESSOS DE ESPETÁCULO. DANOS MATERIAS COMPROVADOS. DANOS MORAIS CONFIGURADOS. QUANTUM INDENIZATÓRIO MANTIDO. Ação indenizatória fundada em falha na prestação de serviço contratado com a ré (pacote turístico). Responsabilidade objetiva. A alteração das datas do pacote turístico contratado, em virtude das condições climáticas na cidade de destino, constitui risco do empreendimento, inerente à atividade desenvolvida pela agência de turismo, que, evidentemente, não pode ser transferido ao consumidor. Dano material comprovado. Dano moral configurado. Quantia indenizatória de R\$

5.000,00 que se mostra razoável e proporcional. Súmula nº343 do TJRJ. Sentença que se confirma. DESPROVIMENTO DO RECURSO.

Íntegra do Acórdão - Data de Julgamento: 14/12/2016

=====

0010351-18.2014.8.19.0202 - APELAÇÃO - 1ª Ementa

Des(a). SÉRGIO SEABRA VARELLA - Julgamento: 19/10/2016 - VIGÉSIMA QUARTA CÂMARA CÍVEL

Apelação Cível. Direito do consumidor. Compra de pacote de viagem incluindo passagem aérea junto à empresa ré. Serviço prestado pela parte ré que não correspondeu às condições previamente contratadas com as consumidoras. Atrasos e inclusão de escalas no trajeto de ida. Falta de informações claras e precisas. Sentença de improcedência. Impugnação da parte autora. 1- Existência de responsabilidade solidária entre os integrantes da cadeia de consumo. Art. 7º, parágrafo único, do CDC. Parceria comercial entre a empresa aérea e a agência de turismo. 2- Falha na prestação do serviço. Alteração do voo contratado pela parte autora. Parada em cidade não prevista no contrato firmado. Atraso no horário de chegada ao local de destino. Responsabilidade objetiva da ré. Artigo 14, § 3º do Código de Defesa do Consumidor. 3- Dano moral configurado. Fatos narrados que causaram frustração e angústia nas autoras. Quantum indenizatório que se arbitra em consonância com o caso concreto e provas colacionadas aos autos. Inclusão de escala no voo nacional das apelantes que causou poucas horas de atraso no horário de chegada no destino final. Precedente deste Tribunal. 4- DÁ-SE PROVIMENTO AO RECURSO.

Íntegra do Acórdão - Data de Julgamento: 19/10/2016

=====

0003929-43.2013.8.19.0208 - APELAÇÃO - 1ª Ementa

Des(a). LEILA MARIA RODRIGUES PINTO DE CARVALHO E ALBUQUERQUE - Julgamento: 23/09/2016 - VIGÉSIMA QUINTA CÂMARA CÍVEL

APELAÇÕES CÍVEIS. AÇÃO INDENIZATÓRIA. CONTRATO DE VIAGEM INTERMEDIADO POR AGÊNCIA DE TURISMO. Os Autores imputam às Rés a responsabilidade pelos danos materiais e morais que sofreram por não ter sido aceito o voucher emitido pela primeira Ré em razão de o nome da segunda Autora não estar completo. Falha na prestação de serviço das Rés devidamente comprovada, assim como os prejuízos materiais e os danos morais. Quantum debeat arbitrado com razoabilidade e em consonância com a dinâmica dos fatos, não merecendo redução e nem tampouco majoração. DESPROVIMENTO DOS RECURSOS.

Decisão monocrática - Data de Julgamento: 23/09/2016

=====

0012858-31.2014.8.19.0208 - APELAÇÃO - 1ª Ementa

Des(a). MURILO ANDRÉ KIELING CARDONA PEREIRA - Julgamento: 11/02/2016 - VIGÉSIMA TERCEIRA CÂMARA CÍVEL

EMENTA: APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO DO CONSUMIDOR. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS. AGÊNCIA DE TURISMO. RESERVA DE PASSAGENS AÉREAS. ALTERAÇÃO DAS DATAS DE EMBARQUE E RETORNO PELA COMPANHIA AÉREA. PLANEJAMENTO DA VIAGEM MODIFICADO. PERDA DE DIÁRIAS

NO HOTEL DE DESTINO. AUTORES EM LUA DE MEL. SENTENÇA QUE CONDENA AS RÉS SOLIDARIAMENTE A RESTITUÍREM EM DOBRO O VALOR DA DIÁRIA PERDIDA E NÃO REEMBOLSADA, BEM COMO EM DANOS MORAIS NO VALOR DE R\$ 2.000,00 PARA CADA AUTOR. APELO DOS DEMANDANTES PARA QUE SE MAJORE A QUANTIA REPARATÓRIA. Falha na prestação dos serviços configurada em razão de os autores só terem sido informados da alteração da viagem, que seria para comemorar a lua de mel, no dia do casamento. Embarque que estava previsto inicialmente para ocorrer no dia seguinte à celebração, mas só foi realizada dois dias depois, acarretando a perda de dois dias no destino programado. Lado outro, como não restou comprovado pelas rés nenhuma excludente de responsabilidade, respondem elas objetivamente pelos danos causados à parte autora, a teor do disposto nos artigos 14 CDC e de forma solidária, conforme art. 7º, § único, ambos do CDC. Dano moral configurado e razoavelmente fixado não merecendo reparo. Cumpre lembrar que quanto aos danos morais arbitrados pelo D. Juízo de origem, sabe-se que só poderão ser alterados mediante demonstração de ostensiva desproporcionalidade. É o que pontua o enunciado 116 do Aviso TJ nº 55 de 2012: 'A verba indenizatória do dano moral somente será modificada se não atendidos pela sentença os princípios da proporcionalidade e da razoabilidade na fixação do valor da condenação.' A propósito, a compensação deve ter a medida limitada pela razoabilidade, observados pressupostos do equilíbrio e justiça. O quantum não é para funcionar como uma espécie de metamorfose entre a angústia e o estado de euforia. Reparar, apenas isso. RECURSO CONHECIDO E NEGADO SEGUIMENTO, na forma do art. 557, cabeça, do CPC.

Decisão monocrática - Data de Julgamento: 11/02/2016

=====

0009610-75.2014.8.19.0202 - APELAÇÃO - 1ª Ementa

Des(a). REGINA LUCIA PASSOS - Julgamento: 03/02/2016 - VIGÉSIMA QUARTA CÂMARA CÍVEL

Apelação Cível. Relação de Consumo. Ação Indenizatória. Agência de turismo. Compra de pacote turístico. Voo com uma escala apenas. Passageiras que não foram informadas. Sentença de parcial procedência. Irresignação de ambas as partes. Solidariedade dos prestadores de serviço. Agência de viagem e companhia aérea 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. Inocorrência de causa excludente de responsabilidade. Parte autora que, embora hipossuficiente, fez prova mínima do alegado. Danos morais configurados. Diminuição do tempo de fruição do passeio. Contratação de pacote com apenas uma escala. Verba indenizatória que deve ser majorada para R\$ 5.000,00 (cinco mil reais). Observância dos Princípios da Razoabilidade e da Proporcionalidade. Jurisprudência e Precedentes citados: 0104531-47.2014.8.19.0001 - APELAÇÃO LUIZ ROBERTO AYOUB - VIGÉSIMA SEXTA CÂMARA CÍVEL CONSUMIDOR 0223220-50.2014.8.19.0001 - APELAÇÃO MARIA LUIZA DE FREITAS CARVALHO - VIGÉSIMA SÉTIMA CÂMARA CÍVEL CONSUMIDOR 0015429-22.2012.8.19.0021 - APELAÇÃO KEYLA BLANK DE CNOP - VIGÉSIMA QUARTA CÂMARA CÍVEL CONSUMIDOR. PROVIMENTO DO PRIMEIRO RECURSO. DESPROVIMENTO DO SEGUNDO APELO.

Íntegra do Acórdão - Data de Julgamento: 03/02/2016

=====

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

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