



Banco do  
Conhecimento



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

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

## Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro

[0005392-71.2011.8.19.0052](#) - APELAÇÃO - 1ª Ementa

Des(a). MÔNICA FELDMAN DE MATTOS - Julgamento: 08/02/2017 - VIGÉSIMA SÉTIMA CÂMARA CÍVEL CONSUMIDOR

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO INDENIZATÓRIA. RESERVA DE HOSPEDAGEM ATRAVÉS DO SITE DECOLAR.COM, QUE ATUA COMO AGÊNCIA DE VIAGENS E TURISMO. RELAÇÃO DE CONSUMO. INCIDÊNCIA DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. APELANTES QUE, EM VIAGEM DE LUA DE MEL, SURPREENDERAM-SE COM A INFORMAÇÃO DE QUE A HOSPEDAGEM HAVIA SIDO CANCELADA. AGÊNCIA DE TURISMO QUE ENVIOU E-MAIL AOS APELANTES CONFIRMANDO A RESERVA E O DÉBITO DO VALOR DO CARTÃO DE CRÉDITO UTILIZADO. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. EMBORA AFIRME QUE O CANCELAMENTO DA RESERVA SE DEU POR PROBLEMAS COM O CARTÃO DE CRÉDITO, A PRIMEIRA RÉ NÃO INFORMA DE FORMA CLARA O OCORRIDO. POR SEU TURNO, A INSTITUIÇÃO FINANCEIRA, ORA SEGUNDA RÉ, NÃO NEGA A RELAÇÃO JURÍDICA COM OS AUTORES, TAMPOUCO COMPROVA QUE O CANCELAMENTO TENHA SE DADO POR MOTIVO JUSTO. APELANTES QUE, ALÉM DO E-MAIL DE CONFIRMAÇÃO DE RESERVA, JUNTAM COMPROVANTES DE PAGAMENTO DA ESTADIA NO HOTEL DURANTE OS DIAS RESERVADOS. SOLIDARIEDADE ENTRE TODOS OS PRESTADORES DE SERVIÇO DA CADEIA DE CONSUMO. ART. 7º DO CDC. ADEMAIS, OS RÉUS NÃO SE DESINCUMBIRAM DO ÔNUS DO ART. 333, II, CPC/73, ENTÃO VIGENTE, DE MODO QUE EVIDENCIADA A FALHA NO SERVIÇO PRESTADO. DANO MORAL CONFIGURADO. REFORMA DA SENTENÇA PARA CONDENAR OS RÉUS, SOLIDARIAMENTE, AO PAGAMENTO DE R\$ 5.000,00 (CINCO MIL REAIS), A CADA UM DOS AUTORES, VALOR QUE SE ATENDE AOS PRINCÍPIOS DA RAZOABILIDADE E PROPORCIONALIDADE, ALÉM DE ASSEGURAR A JUSTA REPARAÇÃO. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

[Íntegra do Acórdão](#) - Data de Julgamento: 08/02/2017

=====

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

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

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

=====

[0039502-42.2013.8.19.0209](#) - APELAÇÃO - 1ª Ementa

Des(a). MARIANNA FUX - Julgamento: 30/11/2016 - VIGÉSIMA QUINTA CÂMARA CÍVEL CONSUMIDOR

AÇÃO DE REPETIÇÃO DE INDÉBITO C/C REPARAÇÃO DE DANOS MORAIS. COBRANÇA EM DUPLICIDADE DE ALUGUEL DE VEÍCULO, INCLUÍDO EM PACOTE DE VIAGEM. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA PARCIAL, CONDENANDO A AGÊNCIA DE TURISMO RÉ A PAGAR A QUANTIA DE R\$ 5.000,00, A TÍTULO DE DANOS MORAIS, E A RESSARCIR AO AUTOR, NA FORMA SIMPLES, O VALOR PAGO (R\$ 1.858,08). APELAÇÃO DA RÉ. RESPONSABILIDADE SOLIDÁRIA. ARTS. 7º, PARÁGRAFO ÚNICO, E 25, § 1º, AMBOS DO CDC. AUSÊNCIA DE DANO MORAL. MERO ABORRECIMENTO. PROVIMENTO PARCIAL DO RECURSO. 1. A agência de turismo ré integra a cadeia de consumo, respondendo solidariamente pelos prejuízos causados, consoante preconizam os arts. 7º, parágrafo único, e 25, § 1º, ambos do CDC. 2. O autor contratou pacote turístico com a ré, incluindo a locação de automóvel, mas, ao retornar da viagem, recebeu a cobrança do aluguel, no mesmo valor anteriormente pago. 3. A parte autora comprovou o pagamento em duplicidade, conforme os documentos acostados aos autos. 4. O fato narrado na inicial acarretou consequências meramente patrimoniais, não tendo o condão, por si só, de provocar dor, angústia ou constrangimento capaz de ferir a moral e a dignidade do autor, configurando mero aborrecimento da vida cotidiana. 5. Recurso provido parcialmente, para afastar a condenação ao pagamento da reparação de danos morais.

[Íntegra do Acórdão](#) - Data de Julgamento: 30/11/2016

=====

[0010351-18.2014.8.19.0202](#) - APELAÇÃO - 1ª Ementa

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

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

=====

[0268856-39.2014.8.19.0001](#) - APELAÇÃO - 1ª Ementa

Des(a). ANDREA FORTUNA TEIXEIRA - Julgamento: 08/06/2016 - VIGÉSIMA QUARTA CÂMARA CÍVEL CONSUMIDOR

EMENTA: SUMÁRIO. APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO DO CONSUMIDOR. AÇÃO INDENIZATÓRIA COM PEDIDO DE DANOS MATERIAIS E MORAIS. AQUISIÇÃO DE PACOTE DE TURISMO. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. INCONFORMISMO DOS AUTORES, NO SENTIDO DE REFORMAR A SENTENÇA E JULGAR PROCEDENTES OS PEDIDOS CONSTANTES NA INICIAL. RESPONSABILIDADE SOLIDÁRIA DA AGÊNCIA DE VIAGENS QUE, NA VENDA DE PACOTES TURÍSTICOS, ASSUME A RESPONSABILIDADE PELO CUMPRIMENTO SATISFATÓRIO DO ROTEIRO DA VIAGEM CONTRATADA. CANCELAMENTO DE VOO, EM DECORRÊNCIA DE PROPAGAÇÃO DE CINZAS VULCÂNICAS. FORTUITO INTERNO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. APLICAÇÃO DA NORMA INSERTA NO ARTIGO 14, DO CDC. DEVER DE INDENIZAR PELOS DANOS MATERIAIS, NO SENTIDO DE QUE SEJAM RESSARCIDAS AS DESPESAS REALIZADAS EM RAZÃO DA FALHA NOS SERVIÇOS PRESTADOS. DANOS MORAIS CONFIGURADOS. QUANTUM QUE DEVE SER ARBITRADO EM R\$10.000,00 (DEZ MIL REAIS) PARA CADA AUTOR, EM OBSERVÂNCIA AO PRINCÍPIO DA RAZOABILIDADE E DA PROPORCIONALIDADE, OBSERVADO, AINDA, O CARÁTER PUNITIVO PEDAGÓGICO DA MEDIDA. Recurso provido.

[Íntegra do acórdão](#) - Data de Julgamento: 08/06/2016

[Íntegra do Acórdão](#) - Data de Julgamento: 19/10/2016

=====

[0239540-78.2014.8.19.0001](#) - APELAÇÃO - 1ª Ementa

Des(a). LUIZ ROBERTO AYOUB - Julgamento: 13/10/2016 - VIGÉSIMA SEXTA CÂMARA CÍVEL CONSUMIDOR

APELAÇÃO CÍVEL. CONSUMIDOR. RITO SUMÁRIO. RESPONSABILIDADE CIVIL. TRANSPORTE AÉREO INTERNACIONAL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. ATRASO DE VOO. CANCELAMENTO E REMARCAÇÃO DE VOO. SENTENÇA QUE JULGA PROCEDENTE O PEDIDO PARA CONDENAR RÉUS AO PAGAMENTO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS NO VALOR DE R\$ 10.000,00 (DEZ MIL REAIS). APELAÇÃO CÍVEL...(Ver ementa completa) INTERPOSTA PELA AGÊNCIA DE TURISMO PUGNANDO PELA EXCLUSÃO DA RESPONSABILIDADE PELA FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO E REDUÇÃO DOS DANOS MORAIS. NO CASO, A CONTRATAÇÃO DE PACOTE DE VIAGENS FAZ INCIDIR RESPONSABILIDADE OBJETIVA E SOLIDÁRIA DA AGÊNCIA DE TURISMO. PRECEDENTES DO STJ. CANCELAMENTO DO VOO. DANO MORAL QUE SE VERIFICA IN RE IPSA. VERBA COMPENSATÓRIA FIXADA DE MODO INADEQUADO, JÁ QUE DISPONIBILIZADA ESTADIA EM HOTEL E ALIMENTAÇÃO. AUSÊNCIA DE PROVAS MÍNIMAS DE

CONDUTAS ABUSIVAS DE PREPOSTOS NA COMPANHIA AÉREA. REFORMA DA SENTENÇA. REDUÇÃO DA VERBA A TÍTULO DE DANOS MORAIS PARA R\$ 5.000,00 (CINCO MIL REAIS) PARA CADA AUTOR. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

[Íntegra do Acórdão](#) - Data de Julgamento: 13/10/2016

=====

[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 CONSUMIDOR

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 debeatur 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

=====

[0477754-57.2014.8.19.0001](#) - APELAÇÃO - 1ª Ementa

Des(a). RICARDO ALBERTO PEREIRA - Julgamento: 08/09/2016 - VIGÉSIMA SEXTA CÂMARA CÍVEL CONSUMIDOR

Viagem programada para participar de curso de capacitação profissional que restou frustrada em razão de antecipação unilateral do voo que não foi comunicada à autora. Alegação de que a antecipação ocorreu em razão da imperiosa necessidade de readequação da malha aérea, tendo sido informada aos passageiros em tempo hábil. Ausência de comprovação de que a autora tenha sido notificada sobre a alteração no horário do voo. Sentença de procedência fixando indenização por dano moral em R\$ 15.000,00. Apelação da 1ª ré sustentando a responsabilidade exclusiva da 2ª ré, agencia de turismo. Solidariedade. Responsabilidade objetiva. Alegação defensiva que não restou minimamente comprovada. Empresa aérea que não demonstrou ter realizado qualquer esforço para solucionar ou minorar os problemas causados á autora. Dano moral caracterizado. Valor fixado que se mostra capaz de reparar a lesão extrapatrimonial sofrida. Desprovimento do recurso da parte ré.

[Íntegra do Acórdão](#) - Data de Julgamento: 08/09/2016

=====

[0005056-21.2014.8.19.0001](#) - APELAÇÃO - 1ª Ementa

Des(a). LUIZ ROLDAO DE FREITAS GOMES FILHO - Julgamento: 27/07/2016 - VIGÉSIMA QUARTA CÂMARA CÍVEL CONSUMIDOR

APELAÇÃO CÍVEL. RELAÇÃO DE CONSUMO. AÇÃO INDENIZATÓRIA POR DANOS MORAIS. AGÊNCIA DE TURISMO. CONTRATAÇÃO DE PACOTE DE VIAGENS NACIONAIS INCLUINDO TRÊS LOCALIDADES. INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELOS HOTÉIS E PELA OPERADORA DE TRANSPORTE AÉREO. PROCEDÊNCIA PARCIAL DO PEDIDO PARA CONDENAR A RÉ AO PAGAMENTO DE R\$

4.000,00 (QUATRO MIL REAIS) PARA CADA AUTORA PELOS DANOS MORAIS SUPOSTOS, BEM COMO CUSTAS E HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS DE 10% SOBRE O VALOR DA CONDENAÇÃO. APELAÇÃO DAS DEMANDANTES BUSCANDO A MAJORAÇÃO DAS VERBAS INDENIZATÓRIA E HONORÁRIA. QUANTIAS FIXADAS EM CONSONÂNCIA COM OS PRINCÍPIOS DA PROPORCIONALIDADE E DA RAZOABILIDADE, NÃO COMPORTANDO AUMENTO. NULIDADE DA CITAÇÃO SUSCITADA EM CONTRARRAZÕES. INEXISTÊNCIA DE VÍCIO. REJEIÇÃO DA ARGUIÇÃO. SENTENÇA MANTIDA. DESPROVIMENTO DA APELAÇÃO.

[Íntegra do Acórdão](#) - Data de Julgamento: 27/07/2016

=====

[0380858-83.2013.8.19.0001](#) - APELAÇÃO - 1ª Ementa

Des(a). SÔNIA DE FÁTIMA DIAS - Julgamento: 20/07/2016 - VIGÉSIMA TERCEIRA CÂMARA CÍVEL CONSUMIDOR

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO. AQUISIÇÃO DE PACOTE DE VIAGEM EM SÍTIO ELETRÔNICO DE COMPRA COLETIVA. PEIXE URBANO. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. Sentença de procedência parcial condenando a ré a restituir às autoras o valor de R\$ 1.598,00 e a pagar indenização a título de danos morais no valor de R\$4.000,00, para cada. Apelação da ré. Preliminar de ilegitimidade passiva rejeitada. Responsabilidade solidária de parceiros comerciais. Reserva cancelada unilateralmente pela agência de turismo responsável pela operacionalização da viagem e comunicada às consumidoras no último dia da viagem. Devolução de valores pagos que se impõe. Dano moral configurado. Valor da indenização reduzido a R\$1.600,00 para cada autora, observando os princípios da razoabilidade e proporcionalidade. Sentença parcialmente reformada. PROVIMENTO PARCIAL DO RECURSO.

[Íntegra do Acórdão](#) - Data de Julgamento: 20/07/2016

=====

[0033697-91.2009.8.19.0066](#) - APELAÇÃO - 1ª Ementa

Des(a). MURILO ANDRÉ KIELING CARDONA PEREIRA - Julgamento: 15/06/2016 - VIGÉSIMA TERCEIRA CÂMARA CÍVEL CONSUMIDOR

EMENTA. APELAÇÃO CÍVEL. CONTRATO DE VIAGEM. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. PERDA DE UM DIA DE VIAGEM POR NÃO TER HAVIDO A DEVIDA RESERVA DA PASSAGEM AÉREA PARA OS AUTORES NO DIA DO EMBARQUE. NÃO DISPONIBILIZADO O TRANSPLADO. PROMESSA DE POSTERGAÇÃO DA VIAGEM POR MAIS UM DIA NÃO CUMPRIDA. GASTOS COM PASSAGEM AÉREA EXTRA E MULTA POR ANTECIPAÇÃO DE VOO. COBRANÇA A MAIOR DO PACOTE DE VIAGEM E DAS PASSAGENS AÉREAS JÁ EMBUTIDAS NO PACOTE DE TURISMO. SENTENÇA QUE CONDENA APENAS A 1ª RÉ, REVEL, A RESSARCIR OS AUTORES PELOS DANOS MATERIAIS E A REPARA-LHES QUANTO AOS DANOS MORAIS. IRRESIGNAÇÃO AUTURAL. RESPONSABILIDADE SOLIDÁRIA DAS AGÊNCIAS DE VIAGEM, DA EMPRESA DE TRANSPORTE AÉREO E DA EMPRESA DE ADMINISTRAÇÃO DO CARTÃO DE CRÉDITO DO AUTOR. CADEIA DE CONSUMO. CONDENAÇÃO QUE DEVE SER ESTENDIDA A TODOS AOS 2º E 3º RÉUS. COM RELAÇÃO À 4ª RÉ, OPERADORA DO CARTÃO DE CRÉDITO, TEMOS QUE SUA RESPONSABILIDADE HÁ QUE SER MODULADA. É QUE, QUANTO A ELA, SOMENTE SE IMPUTA A FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO REFERENTE A COBRANÇAS INDEVIDAS SOLICITADAS PELA 3ª RÉ E LANÇAMENTO DE PARCELAS ACIMA DO QUE CONTRATADO PELO AUTOR. LIMITA-SE, PORTANTO, SEU DEVER À REPARAÇÃO DOS DANOS MATERIAIS, QUANTO AO QUE RESPONDERÁ SOLIDARIAMENTE. NÃO É O CASO DE CONDENAR A

OPERADORA DE CARTÃO DE CRÉDITO POR DANOS MORAIS, UMA VEZ QUE SUA CONDUTA NÃO ENSEJOU QUALQUER AFRONTA AOS ATRIBUTOS DE PERSONALIDADE DOS AUTORES. EQUIVALE A DIZER QUE OS DANOS QUE A 4ª RÉ CAUSOU AOS AUTORES FORAM SOMENTE DE ORDEM MATERIAL. NA CONDUTA DA 4ª RÉ NÃO SE VERIFICA QUALQUER RELAÇÃO COM OS TRANSTORNOS SOFRIDOS PELOS DEMANDANTES DURANTE A VIAGEM, SENDO CERTO QUE SUA FALHA OCORREU APÓS TODOS AQUELES EVENTOS NARRADOS NA INICIAL RELACIONADOS AO PASSEIO TURÍSTICO. VERIFICADA A REFORMA DA SENTENÇA, IMPORTA, COMO COROLÁRIO, AFASTAR A CONDENAÇÃO DOS AUTORES NAS DESPESAS PROCESSUAIS COM RELAÇÃO ÀS 2ª, 3ª E 4ª RÉ, INVERTENDO-SE OS ÔNUS SUCUMBENCIAIS NESTE ASPECTO. CONVERSÃO EM DEFINITIVA DA DECISÃO QUE ANTECIPOU OS EFEITOS DA TUTELA. RESSARCIMENTO DO VALOR DESPENDIDO A TÍTULO DE HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS CONTRATUAIS. INOVAÇÃO RECURSAL. PEDIDO QUE NÃO CONSTA NA INICIAL. RECURSO CONHECIDO E PARCIALMENTE PROVIDO.

[Íntegra do Acórdão](#) - Data de Julgamento: 15/06/2016

=====

**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)**

**Data da atualização: 14.03.2017**

Para sugestões, elogios e críticas: [jurisprudencia@tjrj.jus.br](mailto:jurisprudencia@tjrj.jus.br)