



Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro

Banco do Conhecimento

Divisão de Gestão de Acervos Jurisprudenciais (DGCON/DIJUR)
Serviço de Pesquisa Jurídica (DGCON/SEAPE)

Data da atualização: 17.01.2011

Agência de viagens e turismo – Falha na prestação do serviço - Dano moral

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro

[0057942-70.2009.8.19.0001](#) - APELACAO - 1ª Ementa

DES. ROGERIO DE OLIVEIRA SOUZA - Julgamento: 14/12/2010 - NONA CAMARA CIVEL

DIREITO DO CONSUMIDOR. AQUISIÇÃO DE PACOTE TURÍSTICO. HOSPEDAGEM EM HOTEL DIVERSO DO CONTRATADO. INSTALAÇÕES PRECÁRIAS. FURTO NO INTERIOR DO ESTABELECIMENTO. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. AGÊNCIA E OPERADORA DE TURISMO. RESPONSABILIDADE SOLIDÁRIA. DANOS MORAIS CONFIGURADOS. MANUTENÇÃO DA SENTENÇA. Viola o contrato a agência de turismo e o estabelecimento hoteleiro que não prestam os serviços oferecidos ao consumidor conforme previamente ajustados. Na complexa relação de turismo, a agência seleciona seus próprios prestadores de serviço, os quais assumem a condição jurídica de seus auxiliares, a atrair a responsabilidade solidária de todos por eventuais fatos do serviço causados causadas aos adquirentes do pacote turístico. Demonstrada a falha na prestação do serviço e a ofensa ao princípio da obrigatoriedade da oferta, exsurge o dever de indenizar. Censurável violação ao direito básico do consumidor à informação adequada e clara acerca das condições em que o hotel se encontrava. Furto de bem de uso pessoal dos Apelados no interior do estabelecimento. Diante das frustrações, preocupações e dos aborrecimentos que suplantam as chateações do cotidiano, a fixação da verba compensatória se impõe. Valor arbitrado escorreitamente. Conhecimento e negativa de provimento a ambos os recursos.

[Íntegra do Acórdão](#) - Data de Julgamento: 14/12/2010

[0019108-11.2004.8.19.0021 \(2008.001.34016\)](#) - APELACAO - 2ª Ementa

JDS. DES. GILBERTO GUARINO - Julgamento: 27/07/2010 - DECIMA QUINTA CAMARA CIVEL

AGRAVO INOMINADO EM APELAÇÃO CÍVEL QUE SE MOSTROU MANIFESTAMENTE PROCEDENTE E À QUAL FOI, POR DECISÃO MONOCRÁTICA, DADO PROVIMENTO, COM FULCRO NO § 1º-A DO ART. 557 DO CÓDIGO DE PROCESSO CIVIL. PRETENSÃO REPARATÓRIA. DANOS MORAIS. PACOTE TURÍSTICO. AUTORA QUE FOI SURPREENDIDA PELA NÃO EXISTÊNCIA DO VÔO PREVIAMENTE COMPRADO. NECESSIDADE DE UTILIZAÇÃO DE TRANSPORTE TERRESTRE PARA CHEGADA AO DESTINO DA VIAGEM. DEFEITO GRAVE NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. RESPONSABILIDADE SOLIDÁRIA DA AGÊNCIA DE TURISMO. DANO MORAL CONFIGURADO. AUSÊNCIA DE FATO DE TERCEIRO APTO A ELIDIR A RESPONSABILIDADE DA ORA RECORRENTE. REFORMA PARCIAL DA SENTENÇA. VERBA REPARATÓRIA ARBITRADA EM R\$ 4.000,00 (QUATRO MIL REAIS), CORRIGIDOS MONETARIAMENTE A PARTIR DO JULGAMENTO EM 2º GRAU, ACRESCIDA DE JUROS DE MORA DE 1%, DESDE A CITAÇÃO. OBSERVÂNCIA DOS PRINCÍPIOS DA RAZOABILIDADE E PROPORCIONALIDADE. BASE DE CÁLCULO DA VERBA HONORÁRIA. AGRAVO INTERNO QUE MERECE PROVIMENTO PARCIAL, PARA DETERMINAR QUE OS HONORÁRIOS INCIDAM SOBRE O VALOR DA CONDENAÇÃO, NOS TERMOS DO ART. 20 DO CÓDIGO DE PROCESSO CIVIL, APLICÁVEL DE OFÍCIO. DECISÃO MONOCRÁTICA CONFIRMADA NOS SEUS DEMAIS TERMOS.

[Íntegra do Acórdão](#) - Data de Julgamento: 27/07/2010

=====

[0021539-39.2008.8.19.0001](#) - APELACAO - 1ª Ementa

DES. SERGIO JERONIMO A. SILVEIRA - Julgamento: 14/05/2010 - QUARTA CAMARA CIVEL

Ação de responsabilidade civil c/c com pedido de danos moral e material. Viagem comemorativa de aniversário de casamento. Reserva em hotel. Falha na prestação do serviço. Sentença de parcial procedência. Dano moral cabível quando a agência de viagens e operadora de turismo não cumprem com a obrigação que lhes cabia, no sentido de proporcionar adequada hospedagem. A operadora de viagens que organiza o "pacote" turístico integra a cadeia de fornecedores e responde perante o consumidor por falhas supostamente cometidas por seus prepostos (agência, hotel, navio), que são seus parceiros Parte demandada não comprovou excludente de responsabilidade. Quantum indenizatório fixado em R\$ 5.000,00 para cada autor que obedece aos princípios da proporcionalidade e razoabilidade adotados por esta

Câmara. Recursos conhecidos que se negam seguimento, na forma do art. 557, caput do Código de Processo Civil.

Decisão Monocrática: 14/05/2010

=====

0151827-12.2007.8.19.0001 (2008.001.65352) - APELACAO - **1ª Ementa**

DES. MILTON FERNANDES DE SOUZA - Julgamento: 13/01/2009 - QUINTA CAMARA CIVEL

RESPONSABILIDADE CIVIL. AGÊNCIA DE TURISMO. DEFEITO DO SERVIÇO. DANO MORAL E MATERIAL. 1-O ordenamento jurídico estabelece a responsabilidade do fornecedor de serviços pelos danos causados aos consumidores, decorrentes de defeitos relativos à prestação dos serviços. 2- Nesse aspecto, o fato de se gastar parte do tempo de viagem de lazer para resolver problemas de hotel, cujos serviços não correspondem ao contratado com a agência de turismo, enseja o advento de dano moral.

Íntegra do Acórdão - Data de Julgamento: 13/01/2009

=====

0107418-19.2005.8.19.0001 (2007.005.00024) - EMBARGOS INFRINGENTES

- **1ª Ementa**

DES. MALDONADO DE CARVALHO - Julgamento: 20/03/2007 - PRIMEIRA CAMARA CIVEL

EMBARGOS INFRINGENTES. RESPONSABILIDADE CIVIL. DIREITO DO CONSUMIDOR. PACOTE TURÍSTICO. SERVIÇO DEFEITUOSO. RESPONSABILIDADE DA AGÊNCIA DE VIAGEM. DANOS MORAIS. A relação contratual do consumidor é com a agência de viagem, razão pela qual é ela quem responde pela qualidade e a adequação da prestação de todos os serviços contratados. Quando a expectativa da viagem se transforma em grande frustração diante da injustificável conduta do prestador dos serviços, a agência de viagens responde pelos danos que decorreram do mau serviço prestado durante o pacote de turismo. RECURSO IMPROVIDO

Íntegra do Acórdão - Data de Julgamento: 20/03/2007

=====

0008666-75.2006.8.19.0001 (2006.001.44355) - APELACAO - **1ª Ementa**

DES. MAURICIO CALDAS LOPES - Julgamento: 05/09/2006 - SEGUNDA CAMARA CIVEL

Ação pelo rito sumário. Indenização. Danos morais. Sentença de procedência. Preliminar de cerceamento de defesa afastada. Prova documental suficiente ao desate da controvérsia. Desnecessidade de produção da prova oral requerida. Correto julgamento antecipado da lide, art. 330, I do CPC. Pacote de viagem internacional. Substituição de hotéis. Pernoite em ônibus. Extrapola dos limites do simples incômodo, o constrangimento decorrente do pernoite em ônibus de excursão, diante das precárias condições de hospedagem, muito aquém do convencionado. Dano moral configurado. Inadimplemento parcial. Redução do quantum indenizatório, em ordem a conformá-lo à porção cumprida do contrato. Provimento parcial do recurso. ACÓRDÃO Vistos, relatados e discutidos os autos da Apelação Cível nº 44355/2006 em que é apelante URBI ET ORBI AGÊNCIA DE VIAGENS E TURISMO LTDA. e apelados VERA REGINA DE ALMEIDA COUTO E OUTRO, ACORDAM os Desembargadores que integram a Segunda Câmara Cível do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro, à unanimidade de votos, em dar parcial provimento ao recurso. Assim decidem, na conformidade do relatório e integrado neste acórdão o do voto do relator. RELATÓRIO 1.1. Ação Sumária de indenização aforada por VERA REGINA DE ALMEIDA COUTO E OUTRO em face do URBI ET ORBI TURISMO E VIAGEM LTDA, com vistas à reparação dos danos morais que teriam suportado em decorrência do mau serviço prestado pela ré, em viagem internacional, que o doutor Juiz de 1º grau julgara proceder, sujeitando a ré ao pagamento de indenização a título de danos morais no valor de R\$ 5.250,00, além das custas do processo e dos honorários de advogado em 10% sobre o valor da condenação. 1.1 Daí o apelo, que é da ré, e que, em substância, se bate pela reforma da r. sentença apelada, com a improcedência da ação em todos os seus termos, na medida em que: 1) houvera cerceamento de defesa, ao se julgar antecipadamente a lide, sem que fosse produzida a prova testemunhal requerida; 2) o termo a quo para incidência dos juros e correção monetária seria o da prolação da sentença; 3) o quantum indenizatório fixado pela douta juíza seria desproporcional. 1.2 O recurso foi regularmente contrariado. 1.3 Este é o sucinto relatório. VOTO DO RELATOR 2. Tenho para mim que a preliminar de nulidade do processo, por cerceamento de defesa, não procede ! 2.1 Em verdade, a prova documental acostada aos autos se exhibia deveras suficiente ao desate da controvérsia, dispensando a produção de prova oral requerida pelas partes, daí porque se tem correto o julgamento antecipado da lide, na forma do art. 330, I do CPC. A prova, relembre-se, tem por destinatário o julgador que tanto que se dê por suficientemente esclarecido a propósito dos fatos articulados pelas partes, deve

dispensar a produção de provas outras, como o fez a digna doutora juíza sentenciante.2.2 Isto consignar, urge considerar que embora o mero descumprimento do contrato não enseje, em princípio, obrigação de compor danos de ordem moral, como tal não se pode considerar a circunstância de que, em face da precariedade das condições de hospedagem na cidade de Mendoza, tiveram de pernoitar no ônibus da excursão.... Isso é mais do simples inadimplemento contratual, na medida em que repercute não apenas sobre o patrimônio, mas sobre o bem-estar físico e emocional dos autores, violando-lhes a paz de que são credores, e de que procuraram se assegurar, contratando os serviços profissionais da ré.3 Havia, pois, dano moral a ser composto, mas o quantum em que estabelecido, é que não se compagina com a proporcionalidade que deve presidir sua fixação, no caso estabelecido em valor quase superior ao custo total do pacote de viagem, que a ré, embora não da forma contratada, cumpriu.3.1 Parcial o inadimplemento - e referido às condições de acomodações apenas - penso que se deve reduzi-lo ao patamar de R\$ 3.000,00 (três mil reais), com correção monetária contada deste decidido em diante, e juros de mora da citação. Ônus sucumbenciais como distribuídos em 1º grau.4. Sem outras considerações, por desnecessárias, dá-se provimento parcial ao recurso, para reduzir a verba indenizatória a R\$ 3.000,00 (três mil reais), com correção monetária contada deste decidido em diante, e juros de mora da citação.Rio de Janeiro, 05 de setembro de 2.006Desembargadora Leila MarianoPresidenteDesembargador Mauricio Caldas LopesRelator

[Íntegra do Acórdão](#) - Data de Julgamento: 05/09/2006

[0084636-57.2001.8.19.0001 \(2004.001.10803\)](#) - APELACAO - 1ª Ementa

DES. AZEVEDO PINTO - Julgamento: 13/10/2004 - DECIMA TERCEIRA CAMARA CIVEL

ACAO DE INDENIZACAO

MA EXECUCAO DOS SERVICOS CONTRATADOS

EMPRESA DE TURISMO

DANO MATERIAL

DANO MORAL

Apelação. Ação Ordinária. Indenizatória. Preliminar de Ilegitimidade. Falha do Serviço. Dano Material. Dano Moral. Ação indenizatória em que buscam os autores ressarcimento por falha na prestação do serviço de agência e operadores de

viagens. Preliminar de ilegitimidade afastada uma vez que presentes nos autos provas suficientes para demonstrar a relação jurídica entre os autores e a ré. Agência de viagens que deixa de prestar informações relevantes ao desenvolvimento regular e ordinário do passeio contratado, prejudicando o direito dos clientes, responde pelo pagamento da indenização por danos materiais e morais. Desprovemento.

[Íntegra do Acórdão](#) - Data de Julgamento: 13/10/2004

=====

[0038448-22.2009.8.19.0002](#) - APELACAO - 1ª Ementa

DES. CLAUDIA TELLES DE MENEZES - Julgamento: 14/12/2010 - QUINTA CAMARA CIVEL

Apelação cível. Ação indenizatória. Responsabilidade objetiva. Relação de consumo. Rejeitada preliminar de ilegitimidade passiva. Pacote de viagem internacional. Voo antecipado. Agência que não avisa previamente os autores, impondo-lhes o pagamento de outra passagem aérea, hospedagem, alimentação e despesas com depósito de bagagens. Prestação defeituosa do serviço. Configuração do dano moral e material. Verba compensatória que deve ser majorada para r\$ 7.000,00 para cada demandante. Afastada sucumbência recíproca. Os autores decaíram de parte mínima do pedido. Desprovemento do primeiro recurso e parcial provimento do segundo apelo.

[Íntegra do Acórdão](#) - Data de Julgamento: 14/12/2010

=====

[0043390-71.2007.8.19.0001 \(2008.001.55297\)](#) - APELACAO - 1ª Ementa

DES. NORMA SUELY - Julgamento: 10/02/2009 - OITAVA CAMARA CIVEL

TRANSPORTE MARITIMO

TROCA DE CABINE

FALHA NA PRESTACAO DO SERVICO

RESPONSABILIDADE SOLIDARIA

DANO MORAL

MAJORACAO

Apelação cível. Indenização. Transporte marítimo. Troca de cabine. Falha na prestação de serviço. Danos morais configurados. Relação de consumo.responsabilidade objetiva. Responsabilidade solidária entre a agência de turismo e a empresa de navegação. Verba da indenização moral em favor do autor, de r\$8.000,00, que não atendeu ao princípio da razoabilidade e da proporcionalidade do art. 402, do código civil, impondo-se sua majoração. Desprovisamento do recuso da ré e provimento do recurso do autor (adesivo).

[Íntegra do Acórdão](#) - Data de Julgamento: 10/02/2009

=====

[0362121-08.2008.8.19.0001](#) - APELACAO - 1ª Ementa

DES. MARILIA DE CASTRO NEVES - Julgamento: 07/04/2010 - DECIMA CAMARA CIVEL

Civil e consumidor. Viagem de férias. Agência de viagem. Defeito na prestação do serviço.viagem de férias frustrada. Falta dos vistos dos passageiros para ingresso na cidade de moscou. Passageiros retidos na imigração e deportados. Compromisso assumido e não cumprido pela agência de viagem. Responsabilidade solidária entre esta e a operadora de turismo. Dever de indenizar. Transtornos e aborrecimentos causados em razão da má prestação de serviços da empresa de viagem que não teve o cuidado na contratação dos serviços prestados aos viajantes. Defeito na prestação do serviço bem reconhecido. Reparação moral arbitrada em r\$ 25.000,00 (vinte e cinco mil reais) para cada passageiro que se mostra adequada a compor os danos sofridos.sentença que nesse sentido apontou, incensurável, improvimento aos recursos que pretendiam revertê-la.unânime.

[Íntegra do Acórdão](#) - Data de Julgamento: 07/04/2010

=====

[0012765-69.2003.8.19.0203 \(2007.001.34761\)](#) - APELACAO - 1ª Ementa

DES. MARILIA DE CASTRO NEVES - Julgamento: 23/01/2008 - DECIMA QUARTA CAMARA CIVEL

Civil e consumidor. Viagem de férias. Agência de viagem e hotel. Defeito na prestação do serviço. Transtornos e aborrecimentos causados em razão da má prestação de serviços da empresa de viagem que não teve o cuidado na contratação dos serviços prestados aos viajantes e do hotel que recebeu a integralidade das diárias e cancelou as reservas.defeito na prestação do serviço bem reconhecido. Reparações material e moral arbitradas em sede singular que se mostram adequadas a compor os danos sofridos. Reparação moral arbitrada em r\$ 12.000,00 que atende ao princípio da proporcionalidade.sentença que nesse sentido apontou, incensurável, improvimento aos recursos que pretendiam revertê-la.unânime.

Íntegra do Acórdão - Data de Julgamento: 23/01/2008

=====

Disponibilizado pela Equipe do Serviço de Estruturação do Conhecimento (DGCON/SEESC)

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