



Poder Judiciário  
Tribunal de Justiça do Estado da Paraíba  
Gabinete da Desembargadora Maria de Fátima Moraes Bezerra Cavalcanti

## Acórdão

**Apelação Cível nº 0000328-83.2012.815.0011**

**Relatora : Des. Maria de Fátima Moraes Bezerra Cavalcanti**

**APELANTE : CVC Brasil Operadora e Agência de Viagens S/A e Classic Operadora de Viagens e Turismo Ltda**

**Advogado : Gustavo Viseu (OAB/SP nº117.417)**

**APELADO : Auderina Alves de Macedo e outros**

**Advogado : Catarine de Oliveira Barbosa Soares (OAB/PB nº 16.625)**

**APELAÇÃO CÍVEL – AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS – SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA PARCIAL – PACOTE TURÍSTICO ADQUIRIDO NA AGÊNCIA DE VIAGENS COM TRANSPORTE AÉREO, TRASLADO E HOSPEDAGEM - CANCELAMENTO DE VÔO SEM JUSTIFICATIVA – RESPONSABILIDADE SOLIDÁRIA ENTRE A AGÊNCIA DE TURISMO E A COMPANHIA AÉREA – MESMA CADEIA DE SERVIÇO – APLICAÇÃO DO PARÁGRAFO ÚNICO DO ART. 7º E ART. 14 DO CDC – RESPONSABILIDADE OBJETIVA – AUSÊNCIA DE CONTRAPROVA A DESFAZER A VERACIDADE DO ALEGADO PELOS AUTORES – ILICITUDE COMPROVADA – DANO MORAL – NEXO CAUSAL E CULPA REVELADOS – REQUISITOS AUTORIZADORES – INDENIZAÇÃO CABÍVEL – VALOR ARBITRADO COM RETIDÃO – PEDIDO DE REDUÇÃO DO QUANTUM INAPROPRIADO – RECURSO EM CONFRONTO COM JURISPRUDÊNCIA DOMINANTE DESTES TRIBUNAL – DESPROVIMENTO DO APELO.**

*A responsabilidade civil, consubstanciada no dever de indenizar o dano sofrido por outrem, advém do ato ilícito, caracterizado pela violação da ordem jurídica com ofensa ao direito alheio e lesão ao respectivo titular. Como pressupostos necessários se tem o dano, o ato ilícito e o nexo de causalidade. Uma vez configurados estes requisitos, aparece o dever de indenizar.*

*A indenização por dano moral deve ser fixada com prudência, segundo o princípio da razoabilidade e de acordo com os critérios apontados pela doutrina e jurisprudência, a fim de que não se converta em fonte de enriquecimento.*

**VISTOS**, relatados e discutidos estes autos, acima identificados:

**ACORDA** a Primeira Câmara Cível do Tribunal de Justiça da Paraíba, por unanimidade, **NEGAR PROVIMENTO AO APELO**.

### **RELATÓRIO**

Trata-se de Apelação Cível interposta por *CVC Brasil Operadora e Agência de Viagens S/A* e *Classic Operadora de Viagens e Turismo Ltda*, buscando reformar a sentença proferida pelo Juízo de Direito da 9.<sup>a</sup> Vara Cível da Comarca de Campina Grande que, nos autos da Ação de Indenização por Danos Materiais e Morais promovida por *Auderina Alves Macedo e outros* em face dos apelantes, julgou parcialmente procedente o pedido para condenar os demandados, solidariamente, ao pagamento de uma indenização, a título de danos morais no importe de R\$ 4.000,00 (quatro mil reais) para cada autor, corrigidos monetariamente a partir da data da decisão e acrescidos de juros de mora de 1% ao mês, a partir da data do citação. Condenou ambos os litigantes, *pro rata*, aos pagamento das custas processuais e honorários advocatícios, estes arbitrados em R\$ 1.000,00 (hum mil reais) para cada parte.

Irresignadas com tal decisão as apelantes asseveram em seu recurso que não há caracterização de ilícito perpetrado pelas operadoras de turismo, tendo em vista que estas apenas atuam como meras agenciadoras de passagens, imputando a responsabilidade do ocorrido à empresa aérea que cancelou o voo dos apelados, demonstrando a ocorrência da excludente de responsabilidade por culpa exclusiva de terceiro.

Em seguida, destacam que não restaram caracterizados os elementos aptos a gerar indenização por dano moral e, na hipótese de não acolhimento da tese de sua inexistência, requer a diminuição do quantum reparatório aos patamares condizentes com os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, sob pena de configuração de enriquecimento ilícito.

Intimados para apresentar contrarrazões, os apelados refutaram as alegações recursais, pugnando pela manutenção da decisão de 1.<sup>o</sup> grau (fls. 382/393).

A Procuradoria de Justiça opinou pelo prosseguimento do recurso, sem manifestação quanto ao mérito da contenda (fls. 399/401).

## VOTO

O cerne da questão posta nos autos gira em torno da existência de dano moral, advindo de cancelamento de voo e atraso da chegada até o destino final.

Na exordial, em suma, aduziram Auderina Alves Macedo Silva, Eleuza Maria de Oliveira, Glória Maria Sônia de Araújo Silva e José Gonçalves da Silva que compraram nas demandadas um pacote turístico de 5 (cinco) dias na cidade de Buenos Aires-AR, com hospedagem e passagens aéreas com saída de João Pessoa e conexão no Rio de Janeiro, com partida no dia 7 de outubro de 2011 e chegada no dia 12 do mesmo mês.

Narraram que ao chegarem ao aeroporto do Galeão, no Rio de Janeiro, foram informados acerca do cancelamento do voo com destino a Buenos Aires, operado pela Aerolíneas Argentinas, tendo este sido remarcado para o outro dia sem justificativa plausível, uma vez que outras companhias aéreas estavam embarcando regularmente para o mesmo destino.

Sentenciando, o magistrado entendeu como demonstrada a responsabilidade das demandadas pelo cancelamento do voo, em razão de considerar a companhia aérea mais uma integrante da cadeia de serviços prestados aos consumidores, julgando parcialmente procedente o pedido e fixando uma indenização por danos morais no valor de R\$ 4.000,00(quatro mil reais) para cada autor.

Em suas razões, pugnam as apelantes pela modificação da sentença com base na culpa exclusiva de terceiro, bem como a não configuração do dano face à ausência de ato ilícito, inexistindo, dessa forma, dever de indenizar.

Sem razão.

Na verdade, as próprias apelantes não rebatem os fatos alegados pelos autores sobre o cancelamento do voo sem justificativa plausível, mas apenas tentam imputar à Companhia Aérea a responsabilidade sobre o acontecimento, com base no art. 14, §3º, do CDC.

Nessa situação, evidentemente ressaí a aplicação da responsabilidade objetiva de todos os envolvidos na cadeia produtiva, incluindo nessa esteira a companhia aérea, os quais devem responder solidariamente pelos danos causados pelo defeito do serviço, na esteira do que dispõem o Parágrafo Único do art. 7º e 14 do CDC, senão vejamos:

Art. 7º [...]

Parágrafo único. Tendo mais de um autor a ofensa, todos responderão solidariamente pela reparação dos danos previstos nas normas de consumo.

Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

§ 1º O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais:

I - o modo de seu fornecimento;

II - o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam;

III - a época em que foi fornecido. [...]

Ressalte-se, mais uma vez, que não há como se excluir responsabilidade das rés/apelantes, pois claramente integram a mesma cadeia de serviços, juntamente com a companhia aérea, não se tratando de terceiro estranho à relação de consumo.

Destarte, demonstrada a conduta negligente das apelantes, que, como já dito, não se muniram das cautelas necessárias para prestação do serviço na forma contratada, surge o dever de indenizar às vítimas pelos danos causados.

Quanto à configuração de dano moral foi indubitoso o transtorno decorrente do cancelamento do voo, ultrapassando a situação de mero aborrecimento em virtude de ter acarretado o atraso de um dia na consecução de todo o planejamento de uma viagem curta para outro país, sem deixar de mencionar sobre a falta de informação e ausência de justificativa sobre o cancelamento do voo, já que outras companhias aéreas estavam voando regularmente para o mesmo destino.

Ademais, se as apelantes assumiram uma obrigação de resultado consistente em todos os serviços do pacote turístico, incluído o transporte aéreo de passageiros durante determinado trecho e não o faz na forma contratada, não há como se afastar o dever de indenizar os apelados pelos danos morais sofridos.

Sobre o tema, trago à colação os seguintes arestos desta Corte:

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. AQUISIÇÃO DE PACOTE TURÍSTICO INTERNACIONAL. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. RESPONSABILIDADE SOLIDÁRIA DA AGÊNCIA DE VIAGENS E DA COMPANHIA AÉREA. ABALOS MORAIS CONFIGURADOS. MINORAÇÃO DO QUANTUM INDENIZATÓRIO. POSSIBILIDADE. APLICAÇÃO DA RAZOABILIDADE E PROPORCIONALIDADE. PROVIMENTO PARCIAL. - Sendo falho o serviço, como no caso concreto, além dos aborrecimentos, acarretou frustrações e receios que configuraram o dano moral, pois violaram direitos vinculados diretamente à tutela dos direitos da personalidade, tendo restado caracterizados os requisitos exigidos pelo instituto da responsabilidade civil para o dever de indenizar - O valor da indenização por danos morais deve ser baseado nos princípios que a regem e que visam a prevenção e a repressão, primando sempre pelo equilíbrio, de forma que não seja tão baixa a ponto de gerar a sensação de impunidade, nem tão elevada a ponto de caracterizar o enriquecimento da parte afetada. (TJPB - ACÓRDÃO/DECISÃO do Processo Nº 00920504820128152001, 1ª Câmara Especializada Cível, Relator DES. LEANDRO DOS SANTOS, j. em 18-07-2017)

APELAÇÃO. CONSUMIDOR. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. CANCELAMENTO DE VIAGEM. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. CARACTERIZAÇÃO. RESPONSABILIDADE SOLIDÁRIA ENTRE A EMPRESA QUE VENDE O PACOTE E A COMPANHIA AÉREA. DANO MORAL CONFIGURAÇÃO. MANUTENÇÃO DO QUANTUM INDENIZATÓRIO. SENTENÇA IRRETOCÁVEL. DESPROVIMENTO. A agência de turismo e a companhia aérea são prestadoras dos serviços e responsáveis de forma solidária por eventuais prejuízos decorrentes do insucesso do negócio jurídico por integrarem a cadeia de intermediação do pacote turístico. O fornecedor do serviço responde independentemente de culpa pelo serviço defeituoso prestado ao consumidor, que corresponde ao modo de seu fornecimento, e só terá a responsabilidade excluída na situação em que o defeito inexistente ou demonstrar a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro. O dano moral se consubstancia pela comprovação do próprio fato, independentemente da prova de resultado material. Está

caracterizado o ato ilícito na situação em que as consumidoras são impedidas de embarcar no dia da viagem por obstáculo exteriorizado pela empresa de aviação, e esse fato ultrapassa a esfera do mero aborrecimento e gera dano indenizável na esfera extrapatrimonial, por frustrar as expectativas em relação à realização da viagem. O quantum indenizatório arbitrado, considerando os aspectos do ato ilícito, está dentro do

(TJPB - ACÓRDÃO/DECISÃO do Processo Nº 00335745120118152001, 3ª Câmara Especializada Cível, Relator DA DESEMBARGADORA MARIA DAS GRAÇAS MORAIS GUEDES, j. em 07-03-2017)

Assim, diante da má prestação de serviço, aí se entenda, o cancelamento de vôo e atraso na conclusão do trajeto contratado, fatos estes que ocasionaram ofensa aos seus direitos de personalidade, lesão a sua honra e agressão a sua dignidade, forçoso reconhecer que as apelantes - agiram com culpa quanto à ocorrência do evento danoso.

Nesse contexto, quanto ao pleito de redução do *quantum* indenizatório, não assiste razão às apelantes.

Para a fixação da verba indenizatória moral, os critérios utilizados devem estar de acordo com a melhor orientação doutrinária e jurisprudencial pertinente à matéria sub examine, porquanto incumbe ao magistrado arbitrar a indenização, observando as peculiaridades do caso concreto, bem como as condições financeiras do agente e a situação da vítima, de modo que não se torne fonte de enriquecimento, tampouco que seja inexpressivo a ponto de não atender aos fins a que se propõe.

Nesse contexto, visualizo não merecer reparo a sentença, eis que o montante de R\$ 4.000,00(quatro mil reais) foi arbitrado dentro da razoabilidade que o caso requer.

No tocante a essa questão da manutenção da indenização fixada com razoabilidade, o STJ já se manifestou:

CIVIL. PROCESSUAL CIVIL. AGRAVO REGIMENTAL NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. RECURSO MANEJADO SOB A ÉGIDE DO CPC/73. TRANSPORTE AÉREO. ATRASO DE VOO. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. DANOS MORAIS E MATERIAIS. INDENIZAÇÕES FIXADA COM PROPORCIONALIDADE. REVISÃO OBSTADA. SÚMULA

N. 7/STJ. HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS. MAJORAÇÃO VEDADA. SÚMULA Nº 7 DO STJ. AGRAVO REGIMENTAL NÃO PROVIDO. 1. Inaplicabilidade do NCCPC neste julgamento ante os termos do Enunciado Administrativo nº 2 aprovado pelo Plenário do STJ na sessão de 9/3/2016: Aos recursos interpostos com fundamento no CPC/1973 (relativos a decisões publicadas até 17 de março de 2016) devem ser exigidos os requisitos de admissibilidade na forma nele prevista, com as interpretações dadas até então pela jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça. 2. Nos termos da consolidada jurisprudência desta Corte, a Súmula nº 7 do STJ impede a alteração da indenização fixada a título de danos morais e materiais que se mostre razoável e proporcional, tendo em vista a conclusão do Tribunal de origem resultar da análise dos elementos fático-probatórios dos autos. 3. Os honorários advocatícios foram arbitrados proporcionalmente às circunstâncias fáticas da causa e aos critérios estabelecidos no art. 20, § 3º, do CPC/73. A Súmula nº 7 do STJ impede a revisão dos valores. Precedentes. 4. Agravo regimental não provido.<sup>1</sup>

Feitas tais considerações, por entender equânime o valor arbitrado, o pleito de redução do *quantum* indenizatório não enseja acolhimento, servindo para amenizar o sofrimento dos apelados e provocar o desestímulo ao réu/apelantes, a fim de que as agências de turismo ofensoras não tornem a praticar novos atos dessa natureza.

Com essas considerações, **NEGO PROVIMENTO** ao presente apelo, mantendo irretocável a sentença vergastada.

**É como voto.**

Presidiu a sessão a Exm<sup>a</sup>. Des. Maria de Fátima Moraes Bezerra Cavalcanti. Participaram do julgamento, eminente relatora Des. Maria de Fátima Moraes Bezerra Cavalcanti, o Des. José Ricardo Porto e o Exm<sup>o</sup>. Dr. Onaldo Rocha de Queiroga (Juiz convocado para substituir o Des. Leandro dos Santos). Presente à sessão a Exm<sup>a</sup>. Dr<sup>a</sup>. Janete Maria Ismael da Costa Macedo, Procuradora de Justiça.

Sala de Sessões da Primeira Câmara Cível “Desembargador Mário Moacyr Porto” do Tribunal de Justiça do Estado da Paraíba, em 24 de julho de 2018.

**Desa Maria de Fátima Moraes Bezerra Cavalcanti**

**RELATORA**

G/5



<sup>1</sup>(AgRg no AREsp 840.612/SP, Rel. Ministro MOURA RIBEIRO, TERCEIRA TURMA, julgado em 23/06/2016, DJe 01/07/2016)