



Poder Judiciário
JUSTIÇA ESTADUAL
Tribunal de Justiça do Estado do Tocantins
Juizado Especial Cível e Criminal da Comarca de Gurupi

PROCEDIMENTO DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL Nº 0015490-51.2022.8.27.2722/TO

AUTOR: ALEFY ARAUJO ALVES

RÉU: EASY TOUR AGENCIA DE VIAGEM - EIRELI - ME

RÉU: CAPIM DOURADO VIAGENS E TURISMOS LTDA

RÉU: CVC BRASIL OPERADORA E AGENCIA DE VIAGENS S.A.

SENTENÇA

I - RELATÓRIO

Em que pese à dispensa do relatório (artigo 38, caput, da lei 9.099/95), trata-se de **AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS** ajuizada **ALEFY ARAUJO ALVES** em desfavor de **EASY TOUR AGENCIA DE VIAGEM - EIRELI – ME, CAPIM DOURADO VIAGENS E TURISMOS LTDA, E CVC BRASIL OPERADORA E AGENCIA DE VIAGENS S.A.**, ambos qualificados nos autos.

Narra à parte autora que no dia 30/01/2020 adquiriu pacote de viagem junto as rés, sob contrato nº 50300000007196., para 08(oito) pessoas, no valor total de R\$ 11.736,40 (onze mil setecentos e trinta e seis reais e quarenta centavos).

Afirmou que, em 16/01/2022 optou pelo cancelamento do pacote referente à 04(quatro) pessoas, oportunidade em que procurou a fornecedora EAUSE TOUR, e realizou o procedimento para que houvesse restituição dos valores pagos na proporção.

0015490-51.2022.8.27.2722

8839457.V6



Poder Judiciário
JUSTIÇA ESTADUAL
Tribunal de Justiça do Estado do Tocantins
Juizado Especial Cível e Criminal da Comarca de Gurupi

Assegurou que assinou termo de ciência e anuência onde consta que sai disposto credito ao autor usar posteriormente R\$ 3.891, 47,(três mil oitocentos e noventa e um reais e quarenta e sete centavos) porém, não aceitou tal proposta e requereu o seu dinheiro de volta, onde foi solicitado um prazo de 12 (doze) meses para a restituição, fato este que até a presente data não ocorreu.

Aduziu que o estorno ficou fixado em R\$ 3.891, 47 (três mil oitocentos e noventa e um reais e quarenta e sete centavos), a serem pagos no prazo máximo de 12 (doze) meses, contado de 16/01/2021, ou seja, até dia 16/01/2022. Mas ate a presente oportunidade não foi operado, apesar da varias tentativas de receber.

Expõe seus fundamentos jurídicos e ao final requer:

1. A aplicação do CDC e inversão do ônus da prova;
2. A condenação em dano moral no valor de R\$ 8.000,00 (oito mil reais);
3. A condenação para restituir o valor de R\$ 3.891,47 (três mil oitocentos e noventa e um reais e quarenta e sete centavos), atualizados;
4. Deu à causa o valor de R\$ 11.891,47 (onze mil oitocentos e noventa e um reais equarenta e sete centavos)..

Com a inicial (evento 1) a parte autora apresentou documentos, entre os quais destaco: Contrato de intermediação de serviços de turismo; termo de ciência e anuência; F.A PROCON; tratativa solicitação via sistema.

Decisão recebendo à inicial e deferindo a inversão do ônus (evento09).

As requeridas compareceram espontaneamente (eventos11/14/15), apresentaram contestação(evento34) e arguiram:



Poder Judiciário
JUSTIÇA ESTADUAL
Tribunal de Justiça do Estado do Tocantins
Juizado Especial Cível e Criminal da Comarca de Gurupi

1. Preliminares
 - a) Da ilegitimidade passiva ad causam;
 - b) Da aplicação exclusiva das lei 14.034/20 e lei 14.046/20 – afastamento do CDC;
 - c) Da responsabilidade integral e exclusiva companhia aérea – responsabilidade de terceiros;

Audiência de conciliação inexitosa (evento 40).

A parte autora apresentou impugnação à contestação (evento 22).

É o que importa relatar, passo a decidir.

II- FUNDAMENTAÇÃO

Passo ao julgamento antecipado do pedido, nos termos do artigo 355, inciso I, do Código de Processo Civil, uma vez que as questões relevantes são de direito e de fato, estando estas últimas suficientemente comprovadas pelos documentos juntados.

1. Das Preliminares

1.1 Da incidência do Código de Defesa do Consumidor – dialogo fontes

A relação jurídica entabulada entre as partes é de natureza consumerista, nos termos do art.2º e art.3º do Código de Defesa do Consumidor.



Poder Judiciário
JUSTIÇA ESTADUAL
Tribunal de Justiça do Estado do Tocantins
Juizado Especial Cível e Criminal da Comarca de Gurupi

As reclamadas são empresas que atuam no mercado de consumo como intermediadoras, por meio de plataformas online e agência de viagem física, da prestação dos serviços de viagens, agendamentos de reservas em acomodações diversificadas; em contrapartida o autor é pessoa física que adquiriu pacotes de viagem turísticos, através das rés.

Salienta-se que, apesar de ser pacífico a incidência da lei 14.046/22 em caso de cancelamento e reembolso de pacote de turismo, tal fato não ilide a incidência do regramento consumerista, afinal, deverá ser operado um diálogo de fontes.

Assim, rejeito a tese arguida.

1.2 Da legitimidade passiva ad causam

As condições da ação são aferidas conforme a Teoria da Asserção, segundo o STJ, devendo serem analisadas em conformidade com as alegações deduzidas na exordial.

Diante da narrativa autoral e prova documental, vê-se a pertinência subjetiva das reclamadas para comporem o polo passivo da demanda, afinal, foram as intermediárias na venda e cancelamento dos pacotes, lucrando com os serviços, compondo a cadeia de consumo, o que, por si só impõe a responsabilidade e legitimidade (art.7º e 25 do CDC c/c art.17 do CPC).

Portanto, afasto a preliminar arguida.

Presentes os pressupostos processuais e condições da ação, inexistentes questões preliminares. Passa-se a análise do mérito da demanda.

2. Mérito

A controvérsia da presente demanda cinge-se em determinar se há o dever de reparar em danos morais e materiais.



Poder Judiciário
JUSTIÇA ESTADUAL
Tribunal de Justiça do Estado do Tocantins
Juizado Especial Cível e Criminal da Comarca de Gurupi

2.1 Da inversão do ônus da prova

A lide é regida pelo Código de Defesa do Consumidor, pois a parte autora é consumidora dos serviços ofertados pelas fornecedoras rés, consoante art. 2º e art. 3º do CDC.

A responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços acarreta a inversão do ônus *ope legis*, vez que é estabelecida por força da lei, portanto, cabendo ao fornecedor provar que o defeito inexistente, ora seja a prestação de serviço adequado eficiente e seguro, nos termos do art. 14 do CDC.

No caso em tela, a prova é basicamente documental (evento01).

2.2 Do dano material – Da restituição

Requer a parte autora, em peça inicial:

- 1) **a restituição dos valores pagos; e**
- 2) **dano moral;**

Sob o argumento de que cancelou a compra de passagem aérea e requereu o reembolso, firmado termo de ciência e anuência de reembolso em 12(dozes meses), mas até a oportunidade não recebeu a devolução.

Em contrapartida, as reclamadas, tentam se eximir, sob argumento que há excludente de responsabilidade fato exclusivo a terceiro, companhia aérea.



Poder Judiciário
JUSTIÇA ESTADUAL
Tribunal de Justiça do Estado do Tocantins
Juizado Especial Cível e Criminal da Comarca de Gurupi

Ônus da prova recai sobre autora dos fatos alegados; e da ré dos fatos impeditivos, modificativos, extintivos do direito autoral, ora seja, fato que exclua sua responsabilidade (art.373, I, II do CPC, c/c art.14,§3º do CDC).

As reclamadas não contestam que o reembolso não foi efetuado, fato este incontroverso. Apenas tentam se eximir, induzindo a responsabilidade a terceiro, companhia aérea.(art.373, art.341 do CPC)

É certo que o passageiro tem o direito de rescindir o contrato de transporte antes de iniciada a viagem, desde que feita a comunicação ao transportado em tempo de ser e negociada, vide art.740 do CC/02.

A empresa intermediária de pacote de turismo responde objetivamente pelos danos que causar aos consumidores em virtude da má prestação do serviço, com fundamento na teoria do risco da atividade, salvo comprovado culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, prevista no art. 14, §3º do Código de Defesa do Consumidor.

As alegações da reclamada de excludente de responsabilidade alusiva à responsabilidade exclusiva de terceiro, companhia aerea, são insuficientes para afastar sua responsabilidade civil, pois é pacífico que o fato de terceiro que afastar a responsabilidade deverá ser terceiro estranho à lide, não podendo ser pessoa jurídica que compõe a relação de consumo, pois os fornecedores respondem objetivamente e solidariamente pelo dano causado ao consumidor (art. 7º, §Ú e art. 25 e art.14,§3º do CDC).

Ressalto que ainda que se alegue falha da Cia aérea, a responsabilidade objetiva pelos vícios na prestação do serviço delineados na exordial recai sobre as rés, as quais escolheram por liberalidade a empresa aérea como parceira comercia, o que não exclui a responsabilidade das reclamadas em prestar um serviço eficaz e efetivo aos consumidores.



Poder Judiciário
JUSTIÇA ESTADUAL
Tribunal de Justiça do Estado do Tocantins
Juizado Especial Cível e Criminal da Comarca de Gurupi

Observa-se que a parte autora comprovou o contrato de intermediação de serviços de turismo com as três reclamadas (CVC BRASIL| EASY TOUR | MASTER FRANQUEADORA), tendo por objeto serviços de turismo, sob nº 5030-0000007196, reserva 278850800(evento01-ANEXOSPETINIC5).

Como também, o Termo de anuência e ciência, referente ao cancelamento dos serviços com as fornecedoras, referente a reserva nº 279712500, no valor de R\$ 3.891,47 para o recibo 5030-0000006894, tendo por solicitado cancelamento com reembolso do valores, e, que o valor à ser pago na conta corrente do autor ou estorno no cartão de crédito, no prazo máximo de 12(doze meses) da data do voo cancelado (evento01-ANEXOSPETINIC7).

Denota-se que a parte requerente buscou inúmeras vezes obter a resolução quanto ao estorno, sendo que lhe afirmado está sob análise junto à Cia aérea (evento01 –ANEXOSPETINIC8).

Diante do conjunto probatório acostado aos autos, restou demonstrado que a parte autora cancelou a passagem junto às rés, com prazo de 12(doze meses) de reembolso. Contudo, não recebeu o estorno da compra cancelada, apesar das inúmeras tratativas para solucionar.

Neste sentido, competia à ré comprovar prova incontestável do direito autoral, todavia, não o fez (art.373, II do CPC).

Além disso, a parte autora logrou êxito em comprovar cancelou a compra, mas sem o estorno. Todavia, a parte ré não desconstituiu tal prova e alegação, tampouco contestou especificamente as alegações e provas autorais, ônus que lhe competia (art.373. art. 341 do CPC).

Nessa linha, reconhecida a lesão ao bem jurídico, ante a falha na prestação da ré, surge o dever sucessivo à restituição dos valores pagos, sob pena de enriquecimento sem causa.

2.3 Do dano moral

0015490-51.2022.8.27.2722

8839457.V6



Poder Judiciário
JUSTIÇA ESTADUAL
Tribunal de Justiça do Estado do Tocantins
Juizado Especial Cível e Criminal da Comarca de Gurupi

No que se refere à indenização por danos morais, prevista nos artigos 927 e 186 do Código Civil, sabe-se que o dano passível de reparação é aquele capaz de abalar a estrutura psíquica e emocional do homem médio, ou seja, aquele que goza de toda a sua capacidade de percepção da realidade e é capaz de suportar os transtornos da vida moderna.

A responsabilidade objetiva do fornecedor por danos causados ao consumidor é prevista no art. 14 do Código de Defesa do Consumidor (lei nº 8.078/1990). Ou seja, prestado o serviço pelo fornecedor ao consumidor, e uma vez demonstrado o evento danoso durante a execução da atividade típica do réu, a presunção é a de que ele necessariamente responde por tal ato, a menos que comprove alguma das excludentes previstas no §3º, do art. 14, do CDC.

É certo que o eg.STJ entende que o mero inadimplemento contratual e a cobrança indevida, por si só, não enseja a indenização por dano moral.

Diante da contraria boa-fé contratual da ré, e flagrante desrespeito para com o consumidor, que firmado termo cancelamento com estorno no prazo máximo de 12(doze meses), teve por frustrada a sua expectativa e confiança depositada as rés.

Ademais, pelas tratativas juntadas, restou demonstrada que a parte autora buscou solução por vários dias com as rés, sem êxito. O que denota danos sufragados, que ultrapassam a seara do mero dissabor do cotidiano.

Assim, diante da situação vivenciada pela parte autora por falha das rés, resta por configurar o dever de indenizar nos danos morais.

A respeito:

CONSUMIDOR – TURISMO - PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS – Aquisição de 04 passagens aéreas com destino a Cancun – Desistência da viagem - PEDIDO DE CANCELAMENTO DAS PASSAGENS AÉREAS E REEMBOLSO CORRESPONDENTE, POR NECESSIDADE DOS VALORES, CIENTES OS CONSUMIDORES ADQUIRENTES, SOBRE A POLÍTICA E MULTAS PELO CANCELAMENTO – REEMBOLSO

0015490-51.2022.8.27.2722

8839457.V6



Poder Judiciário
JUSTIÇA ESTADUAL
Tribunal de Justiça do Estado do Tocantins
Juizado Especial Cível e Criminal da Comarca de Gurupi

NÃO EFETIVADO - RESPONSABILIDADE CIVIL – AÇÃO INDENIZATÓRIA DE DANOS MATERIAIS E MORAIS – AGÊNCIA DE TURISMO QUE, MESMO NA CONDIÇÃO DE INTERMEDIADORA, TEM LEGITIMIDADE PASSIVA E RESPONSABILIDADE OBJETIVA E SOLIDÁRIA PELA REPARAÇÃO DE DANOS, NA MEDIDA EM QUE INTEGRA A CADEIA DE FORNECEDORES DOS SERVIÇOS DE TURISMO OFERECIDOS AO CONSUMIDOR – Alegada ilegitimidade passiva e responsabilidade da companhia aérea e não da agência de turismo apelante, mera intermediadora da operação de turismo - INAPLICABILIDADE DA CONVENÇÃO DE MONTREAL À HIPÓTESE, INCIDENTES AS REGRAS DO CDC SOBRE A RELAÇÃO DE CONSUMO – RESPONSABILIDADE OBJETIVA E SOLIDÁRIA DE TODOS OS INTEGRANTES DA CADEIA DE FORNECIMENTO DOS SERVIÇOS - Apelante que, na qualidade de intermediadora entre serviços de viagem e consumidor, é parte integrante da cadeia de fornecedores e responde solidariamente pelos danos causados aos consumidores, nos termos do art. 7º, parágrafo único, 14 e 25, § 1º do CDC – Hipótese que se mostra grave e é capaz de causar dano moral indenizável, e não apenas mero dissabor e aborrecimento, dada a ausência de reembolso do valor pago, o tempo decorrido, sem qualquer solução, o constrangimento, a preocupação e o ataque ao senso individual de Justiça dos autores – Reembolso devido, ante o pedido de cancelamento - Dever de indenizar reconhecido – Quantum indenizatório moral – Majoração para R\$ 5.000,00, para cada autor, montante entendido adequado ao caso, a fim de se atingir à dúplici finalidade do instituto do dano moral, punitiva e compensatória – Honorários devidos pela ré não majorados na forma do art. 85, § 11 do CPC, uma vez que já fixados no percentual máximo – Recurso da ré improvido, provido em parte o recurso autoral.(TJ-SP - AC: 10012943620208260595 SP 1001294-36.2020.8.26.0595, Relator: José Augusto Genofre Martins, Data de Julgamento: 22/06/2022, 31ª Câmara de Direito Privado, Data de Publicação: 22/06/2022)

No que se refere à quantificação do dano moral, deve-se apreciar o caráter punitivo-pedagógico e a compensação do dano.

As partes rés são fornecedora de grande porte. A parte autora é pessoa de poucos recursos em face da ré. Ademais, os critérios da proporcionalidade e razoabilidade devem permear o arbitramento. Dito isso, fixo o montante em R\$ 3.000,00(três mil reais).

III - DISPOSITIVO

Ante o exposto, **ACOLHO EM PARTE** os pedidos iniciais deduzidos na presente ação, o que faço com fundamento no art. 487, inciso I do Código de Processo Civil, e, assim:

0015490-51.2022.8.27.2722

8839457.V6



Poder Judiciário
JUSTIÇA ESTADUAL
Tribunal de Justiça do Estado do Tocantins
Juizado Especial Cível e Criminal da Comarca de Gurupi

1. CONDENO as requeridas a restituírem a parte autora, o importe total de R\$ 3.891, 47(três mil oitocentos e noventa e um reais e quarenta e sete centavos), sobre os quais incidirão juros de mora de 1% ao mês, a partir da citação, ora comparecimento espontâneo (17/01/2023), e correção monetária pelo índice INPC/IBGE, contados a partir evento danoso (16/01/2021), ora seja, do cancelamento (art. 405 do CC/02 e Súmula 43 do STJ);

2. CONDENO as requeridas a pagarem ao autor a quantia de R\$ 3.000,00(três mil reais), sobre o qual incidirão juros de mora de 1% ao mês, a partir da citação (17/01/2023), e correção monetária a partir do arbitramento, a *título de dano moral* (art. 405 do CC e 362 do STJ).

Sem custas e sem honorários ex vi do art. 54 e 55 da lei 9.099/95.

Intimem-se. Cumpra-se.

Documento eletrônico assinado por **MIRIAN ALVES DOURADO, Juíza de Direito**, na forma do artigo 1º, inciso III, da Lei 11.419, de 19 de dezembro de 2006 e Instrução Normativa nº 5, de 24 de outubro de 2011. A conferência da **autenticidade do documento** está disponível no endereço eletrônico <http://www.tjto.jus.br>, mediante o preenchimento do código verificador **8839457v6** e do código CRC **290cb80a**.

Informações adicionais da assinatura:

Signatário (a): MIRIAN ALVES DOURADO

Data e Hora: 13/7/2023, às 16:59:38

0015490-51.2022.8.27.2722

8839457.V6