



Banco do  
Conhecimento



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

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

Data da atualização: 12.03.2018

## Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro

**0044666-17.2015.8.19.0209** - APELAÇÃO - 1ª Ementa

Des(a). MARIANNA FUX - Julgamento: 29/11/2017 - VIGÉSIMA QUINTA CÂMARA  
CÍVEL CONSUMIDOR

RITO SUMÁRIO. DIREITO DO CONSUMIDOR. TRANSPORTE AÉREO INTERNACIONAL. EMPRESA QUE INTERMEDIA A VENDA DE BILHETES DE PASSAGENS AÉREAS. ALTERAÇÃO UNILATERAL E IMOTIVADA DE HORÁRIOS DAS PASSAGENS ADQUIRIDAS, SEM O CONSENTIMENTO DO CONSUMIDOR, PELA COMPANHIA AÉREA, INVIABILIZANDO A VIAGEM NOS TERMOS ORIGINALMENTE CONTRATADOS. PRELIMINAR DE ILEGITIMIDADE PASSIVA ACOLHIDA NA SENTENÇA, QUE EXTINGUIU O FEITO, SEM JULGAMENTO DE MÉRITO. APELAÇÃO DO AUTOR. RESPONSABILIDADE DA RÉ PELO OCORRIDO. SOLIDARIEDADE. DANOS MORAIS E MATERIAIS DEMONSTRADOS. DEVER DE INDENIZAR. 1. A questão submete-se às normas do Código de Defesa do Consumidor, diante da existência de relação de consumo diretamente estabelecida entre o autor e a intermediária da venda de bilhetes aéreos, Decolar.Com Ltda., sendo certo que, por força do artigo 2º da Lei Consumerista, o autor se amolda ao conceito de consumidor. 2. Proteção contratual do consumidor - O intérprete e aplicador do Direito do Consumidor tem o dever de zelar pela satisfação e a função social decorrentes do contrato, eliminando os eventuais excessos - decorrentes do abuso da posição de vantagem - praticados pelas agências de turismo virtuais e de amplo acesso de compra pelos brasileiros em geral. 3. A mudança unilateral dos horários dos voos do consumidor é responsabilidade da ré, segundo a Teoria da Solidariedade Objetiva, consagrada pelo CDC, sobretudo diante do fato de que a aquisição do bilhete aéreo, a notificação de alteração de horários e a informação de reprogramação de voo em progresso, sem solução antes da data da viagem, foram de responsabilidade da ré. 4. A alteração, que se mostrou abusiva, inviabilizou a manutenção do voo originalmente adquirido, visto que o intervalo das conexões inevitavelmente provocaria a perda do último voo da viagem internacional, o que geraria dano ainda maior, principalmente porque a viagem era em grupo e causaria ao autor a perda do primeiro dia de passeio planejado com antecedência razoável. 5. Falha na prestação do serviço configurada, devendo a recorrida ressarcir o valor despendido pelo autor com a aquisição de novo bilhete aéreo em data próxima da viagem diante da ausência de solução na seara administrativa, sendo certo que eventuais quantias recebidas administrativamente a título de crédito, como afirmado na inicial, ou estorno pela companhia aérea, deverão ser compensados,

sob pena de enriquecimento indevido, tudo a ser apurado em liquidação de sentença, cabendo ao autor apresentar as faturas de seu cartão de crédito no qual houve o parcelamento da passagem originária demonstrando que todas as seis parcelas foram regularmente lançadas sem posterior estorno de parte ou totalidade da quantia. 6. Danos morais configurados, diante da mudança unilateral do horário do voo que impossibilitaria o autor de pegar conexão, sem que o fato tenha sido solucionado administrativamente, obrigando-o a adquirir, sob suas expensas, passagem aérea de elevado valor devido à época do ano (próximo à véspera de natal). 7. Quantum que deve ser fixado no valor de R\$ 10.000,00, o que se revela adequado aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade. 8. Recurso parcialmente provido.

**Íntegra do Acórdão** - Data de Julgamento: 29/11/2017

=====

**0035513-46.2013.8.19.0203** - APELAÇÃO - 1ª Ementa

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

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 DESPENDIDOS, 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 CONSUMIDOR

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 CONSUMIDOR

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 PERMENEÇER 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

=====

**0017933-14.2015.8.19.0209** - APELAÇÃO - 1ª Ementa

Des(a). MÔNICA FELDMAN DE MATTOS - Julgamento: 05/07/2017 - VIGÉSIMA SÉTIMA CÂMARA CÍVEL CONSUMIDOR

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS. COMPANHIA AÉREA E AGÊNCIA DE VIAGENS. CANCELAMENTOS CONSECUTIVOS DO VOO DE RETORNO AO BRASIL. APLICAÇÃO DOS ARTS. 2º, 3º E 14 DO CDC. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. INSURGÊNCIA DA AGÊNCIA DE TURISMO SOB O FUNDAMENTO DE INEXISTÊNCIA DE RESPONSABILIDADE PELOS DANOS CAUSADOS. DESCABIMENTO. APELANTE QUE É INTEGRANTE DA CADEIA DE CONSUMO, RESPONDENDO SOLIDARIAMENTE PELOS DANOS CAUSADOS AOS CONSUMIDORES, NOS TERMOS DO PARÁGRAFO ÚNICO DO ART. 7º E PARÁGRAFO 1º DO ART. 25, DO DIPLOMA CONSUMERISTA. RISCO DA ATIVIDADE EMPRESARIAL EXERCIDA PELA RECORRENTE. ART. 927 DO CC. PRECEDENTES. APELANTE QUE NÃO SE DESINCUMBIU DE PROVAR QUALQUER FATO QUE AFASTASSE O NEXO CAUSAL, OU EXCLUÍSSE A RESPONSABILIDADE OBJETIVA, O QUE ERA SEU ÔNUS, CONFORME DISPOSTO NO ART. 333, II DO CPC/73, ENTÃO VIGENTE. FALHA NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS EVIDENCIADA. DANO MATERIAL CONSUBSTANCIADO NOS COMPROVADOS GASTOS EFETUADOS PELAS AUTORAS NOS DIAS A MAIS QUE PERMANECERAM NOS ESTADOS UNIDOS. DANOS MORAIS CONFIGURADOS. CONSUMIDORAS QUE TIVERAM SEU VOO DE RETORNO DUAS VEZES CANCELADO, AINDA TENDO QUE BUSCAR JUNTO A FAMILIARES AUXÍLIO FINANCEIRO PARA QUE PUDESSEM SE MANTER NO EXTERIOR. QUANTUM INDENIZATÓRIO QUE DEVE SER MANTIDO, POSTO QUE ATENDE AOS CRITÉRIOS DA PROPORCIONALIDADE E DA RAZOABILIDADE. RECURSO A QUE SE NEGA PROVIMENTO.

**Íntegra do Acórdão** - Data de Julgamento: 05/07/2017

=====

**0256985-75.2015.8.19.0001** - APELAÇÃO - 1ª Ementa

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

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 " agência de viagens - que incluía passagens áreas emitidas pelo segundo réu - 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

=====

[0459989-39.2015.8.19.0001](#) - APELAÇÃO - 1ª Ementa

Des(a). WILSON DO NASCIMENTO REIS - Julgamento: 23/03/2017 - VIGÉSIMA SEXTA CÂMARA CÍVEL CONSUMIDOR

APELAÇÃO. CONSUMIDOR. AÇÃO DE REPARAÇÃO POR DANOS MORAIS. AGÊNCIA DE TURISMO. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. DEVER DE INFORMAÇÃO NÃO OBSERVADO. DANO MORAL CONFIGURADO. MANTENÇA DO JULGADO. Quanto à preliminar de ilegitimidade passiva as razões recursais não merecem prosperar uma vez que a parte autora fez a reserva do hotel 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. 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, de traslado entre o aeroporto do México e hotel, bem como hospedagem. 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. A falha na prestação do serviço resultou inúmeros transtornos aos demandantes, como deficiência de informações, atraso no traslado entre aeroporto e hotel, divergência de acomodação e inadequação dos serviços prestados pelo hotel. Ausência de informação acerca do risco de furacão. Dever legal de reparar os danos morais sofridos. Quantum fixado em R\$5.000,00 (cinco mil reais), para cada autor, que merece ser mantido. Enunciado da súmula nº 343

TJRJ. Precedentes deste Tribunal. DESPROVIMENTO DOS RECURSOS DE APELAÇÃO DOS AUTORES E DA PARTE RÉ.

**Íntegra do Acórdão** - Data de Julgamento: 23/03/2017

=====

**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

=====

**0029704-69.2012.8.19.0087** - APELAÇÃO - 1ª Ementa

Des(a). ANDREA FORTUNA TEIXEIRA - Julgamento: 26/10/2016 - VIGÉSIMA QUARTA CÂMARA CÍVEL CONSUMIDOR

APELAÇÃO CÍVEL. CONSUMIDOR. AÇÃO DE REPARAÇÃO POR DANOS MORAIS. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TURISMO. CRUZEIRO MARÍTIMO. CABINE QUE APRESENTA SEU SISTEMA DE REFRIGERAÇÃO COM DEFEITO. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. RESPONSABILIDADE SOLIDÁRIA DA AGÊNCIA DE TURISMO. TEORIA DO RISCO DO EMPREENDIMENTO. DANOS MORAIS CONSUBSTANCIADOS. QUANTUM ARBITRADO PELO JUÍZO DE PISO EM R\$ 10.000,00 (DEZ MIL REAIS), SENDO R\$ 5.000,00 (CINCO MIL REAIS) PARA CADA AUTOR. RECURSO EXCLUSIVO DO RÉU. MANUTENÇÃO. RECURSO A QUE SE NEGA SEGUIMENTO.

**Decisão monocrática** - Data de Julgamento: 26/10/2016

=====

**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 Réis 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

=====

**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

=====

**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)

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

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