



Tribunal de Justiça de Minas Gerais

Número do 1.0000.24.465262-4/001 **Númeraço** 5001216-
Relator: Des.(a) Rui de Almeida Magalhães
Relator do Acórdão: Des.(a) Rui de Almeida Magalhães
Data do Julgamento: 29/01/2025
Data da Publicação: 03/02/2025

EMENTA: < APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS. CANCELAMENTO DE VOO. VIAGEM DE LUA DE MEL. AUSÊNCIA DE REMARCAÇÃO EM DATA VIÁVEL E DE REEMBOLSO. DANOS MORAIS CONFIGURADOS. QUANTUM INDENIZATÓRIO. PROPORCIONALIDADE E RAZOABILIDADE. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO NÃO PROVIDO.

- Diante da falha na prestação dos serviços, o fornecedor responde pelos danos causados ao consumidor, independente de culpa, salvo provada a caracterização de alguma das excludentes do §3º.

- Se comprovada pelo consumidor a falha na prestação de serviço das empresas requeridas, que resultou no cancelamento de seu voo, sem oportunidade de remarcação em data compatível com a viagem, bem como ausência de reembolso, demandando a alteração de planos na viagem de lua de mel, é devida a condenação da empresa à restituição dos valores despendidos pelo consumidor.

- Se comprovado pelos autores que o cancelamento do voo demandou a alteração de planos na viagem de lua de mel, resultando em excessivo desgaste emocional e, assim, atingindo sua integridade psíquica, merece acolhimento o pedido de indenização por danos morais.

- Se o montante indenizatório fixado na sentença atende aos parâmetros da proporcionalidade e razoabilidade, observadas as circunstâncias do caso concreto, não há que se falar em reforma da decisão.



Tribunal de Justiça de Minas Gerais

- Não há que se falar em redução do valor fixado a título de honorários advocatícios, quando o valor fixado na sentença observa os termos do art.85 do CPC, remunerando com dignidade o trabalho prestado, sob pena de aviltamento da advocacia.

- Recurso não provido.

>

APELAÇÃO CÍVEL Nº 1.0000.24.465262-4/001 - COMARCA DE IGARAPÉ - APELANTE(S): CVC BRASIL OPERADORA E AGENCIA DE VIAGENS S.A., JB VIAGENS E TURISMO EIRELI - APELADO(A)(S): BRUNA GRAZIELE GOMES ALVES, GOL LINHAS AÉREAS SA, LEONARDO ALVES DE ASSIS

A C Ó R D ã O

Vistos etc., acorda, em Turma, a 11ª CÂMARA CÍVEL do Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais, na conformidade da ata dos julgamentos, em < negar provimento ao recurso >.

DES. RUI DE ALMEIDA MAGALHÃES

RELATOR

DES. RUI DE ALMEIDA MAGALHÃES (RELATOR)

V O T O

Trata-se de recurso de apelação interposto por CVC BRASIL OPERADORA E AGENCIA DE VIAGENS S.A. e JB VIAGENS E TURISMO



Tribunal de Justiça de Minas Gerais

EIRELI em face de sentença proferida pela MMa. Juíza de Direito da 2ª Vara Cível, da Infância e da Juventude e Juizado Especial Criminal da Comarca de Igarapé, que julgou parcialmente procedentes os pedidos iniciais.

Na origem, BRUNA GRAZIELE GOMES ALVES e LEONARDO ALVES DE ASSIS ajuizaram ação indenizatória em desfavor de , GOL LINHAS AÉREAS SA, CVC BRASIL OPERADORA E AGENCIA DE VIAGENS S.A. e JB VIAGENS E TURISMO EIRELI, em que alegaram, em síntese, que adquiriram sua viagem de lua de mel para a cidade de Natal/RN, no período de 18.05.2021 a 23.05.2021, com passagem de ida e volta, pela Gol Linhas Aéreas S.A, pelo valor de R\$2.237,68 (dois mil, duzentos e trinta e sete reais e sessenta e oito centavos).

Relataram que foram comunicados de que a empresa aérea requerida (GOL) havia cancelado o voo, sem que fornecida outra opção para reagendamento.

Informaram que tentaram de várias formas providenciar a remarcação da viagem, contudo, não lograram êxito, pelo que, objetivando manter a hospedagem, viajaram pela via terrestre, com veículo de sua propriedade.

Disseram que solicitaram o reembolso do valor da passagem aérea, todavia, não obtiveram sucesso.

Afirmaram que o fato lhes causou mágoa, dissabor e decepção, gerando aflição e angústia às vésperas de sua lua de mel.

Amparados nestes argumentos, requereram a condenação das demandadas ao pagamento de indenização por danos morais, no valor de R\$20.000,00 (vinte mil reais), bem como materiais, no importe R\$7.000,00 (sete mil reais).

A sentença julgou parcialmente procedentes os pedidos iniciais, nos seguintes termos (doc. Ordem nº 85):



Tribunal de Justiça de Minas Gerais

III - Dispositivo

Ante o exposto, resolvo o mérito (artigo 487, I, do Código de Processo Civil) e JULGO PROCEDENTES EM PARTE os pedidos iniciais para, solidariamente, condenar as empresas requeridas à obrigação de:

a) reparar os prejuízos materiais causados aos autores, no valor de R\$2.893,18 (dois mil, oitocentos e noventa e três reais e dezoito centavos), acrescidos de correção monetária pelos índices fixados pela egrégia Corregedoria de Justiça de Minas Gerais, desde as datas dos respectivos desembolsos, e de juros de 1% ao mês, a partir da citação; e

b) pagar a cada promovente indenização por danos morais no importe de R\$8.000,00 (oito mil reais), quantia que deverá ser monetariamente atualizada pelos índices fixados pela egrégia Corregedoria de Justiça de Minas Gerais, desde a data do evento danoso, e de juros de 1% ao mês, a partir da citação.

Em razão da sucumbência, condeno as requeridas à obrigação de arcarem com o pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios do(s) patrono(s) da(s) parte(s) contrária(s), os quais fixo em 20%(vinte por cento) sobre o valor atualizado da condenação, nos termos do artigo 85, parágrafo 2º, do Código de Processo Civil.

Publique-se. Registre-se. Intimem-se.

Inconformadas, as requeridas CVC BRASIL OPERADORA E AGENCIA DE VIAGENS S.A. e JB VIAGENS E TURISMO EIRELI, ora apelantes, interpuseram o recurso que se analisa. Em suas razões, alegam que prestaram as informações devidas ao consumidor, inclusive quanto aos procedimentos de remarcação. Aduzem que apenas efetuaram a



Tribunal de Justiça de Minas Gerais

venda das passagens e não poderiam ser responsabilizadas por conduta de terceiros. Sustentam que não comprovados danos morais e, subsidiariamente, pleiteiam a redução do valor fixado a título de indenização. Defendem a fixação dos honorários advocatícios em 10% (dez por cento) sobre o valor da condenação. Requerem o provimento do apelo.

Devidamente intimados, os apelados apresentaram contrarrazões pelo desprovimento do apelo (docs. Ordem nº 95/96).

Em síntese, é o relatório.

Verificados os pressupostos objetivos e subjetivos de admissibilidade, conheço do recurso interposto e passo à análise de suas razões.

Cediço que diante de relação consumerista recai sobre o fornecedor, por força do art.14 do CDC, a responsabilidade objetiva pelos danos causados pelas falhas na prestação de seus serviços. Senão vejamos:

"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:



Tribunal de Justiça de Minas Gerais

I - o modo de seu fornecimento;

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

III - a época em que foi fornecido.

§ 2º O serviço não é considerado defeituoso pela adoção de novas técnicas.

§ 3º O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar:

I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste;

II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro."

Desse modo, constatada a falha na prestação dos serviços, o fornecedor responde pelos danos causados ao consumidor, independente de culpa, salvo provada a caracterização de alguma das excludentes do §3º.

Assim, recai sobre o consumidor a prova da falha na prestação dos serviços e dos danos sofridos.

No caso dos autos, narra a inicial que os autores adquiriram sua viagem de lua de mel para a cidade de Natal/RN, no período de 18.05.2021 a 23.05.2021, com passagem de ida e volta, pela Gol Linhas Aéreas S.A, pelo valor de R\$2.237,68 (dois mil, duzentos e trinta e sete reais e sessenta e oito centavos). Relataram que foram comunicados de que a empresa aérea requerida (GOL) havia cancelado o voo, sem que fornecida outra opção para reagendamento. Informaram que tentaram de várias formas providenciar a remarcação da viagem, contudo, não lograram êxito, pelo que, objetivando manter a hospedagem, viajaram pela via terrestre, com veículo de sua propriedade. Disseram que solicitaram o reembolso do valor da passagem aérea, todavia, não obtiveram sucesso.



Tribunal de Justiça de Minas Gerais

Em sede de contestação, as requeridas VC BRASIL OPERADORA E AGÊNCIA DE VIAGENS S.A e JB VIAGENS E TURISMO EIRELI não negaram o cancelamento ou ausência de reembolso, apenas defendendo que cumpriram os termos do contrato e imputaram responsabilidade à companhia aérea.

A GOL LINHAS AÉREAS S.A, por sua vez, sustentou que não possuía vínculo com as agências de viagens demandadas, sendo desta a responsabilidade por eventuais danos ocasionados aos autores, eis que intermediaram a aquisição das passagens. E, ainda, sustentou que não houve prova de emissão da passagem aérea.

Desse modo, a partir da análise do contexto fático-probatório dos autos, entendo que demonstrada a falha na prestação de serviços, haja vista que demonstrada a aquisição da viagem pelos autores (docs. Ordem nº 13, 14 e 25), bem como incontroversos, por ausência de impugnação específica ou prova em sentido contrário, o cancelamento, a impossibilidade de remarcação no período compatível com a lua de mel e a negativa de reembolso.

Ademais, deve ser mantido reconhecimento da responsabilidade das apelantes, enquanto agências que intermediaram a venda, uma vez que possível ao consumidor buscar a indenização por danos decorrentes da falha na prestação de serviços em face de todos os integrantes da cadeia de fornecimento. Ademais, enquanto as apelantes afirmam que a falha foi da empresa aérea que cancelou o voo, a Gol sustenta que sequer apresentadas provas de emissão da passagem, imputando a responsabilidade às agências. Desse modo, a questão permanece controversa, na medida em que os requeridos não comprovaram suas alegações, não podendo o consumidor ser tolhido de seu direito à plena indenização pelos danos sofridos.

Desse modo, entendo que deve ser mantida a condenação das empresas requeridas à restituição dos valores despendidos com as passagens aéreas e indenização pelos demais danos materiais

comprovadamente sofridos com a alteração dos planos de viagem que, conforme evidenciado na sentença, somam R\$2.893,18 (dois mil, oitocentos e noventa e três reais e dezoito centavos).

No que diz respeito à reparação moral, conveniente as observações de Sérgio Cavalieri Filho:

(...) só deve ser reputado como dano moral a dor, vexame, sofrimento ou humilhação que, fugindo à normalidade, interfira intensamente no comportamento psicológico do indivíduo, causando-lhe aflições, angústia e desequilíbrio em seu bem-estar. Mero aborrecimento, dissabor, mágoa, irritação ou sensibilidade exacerbada estão fora da órbita do dano moral, porquanto, além de fazerem parte da normalidade do nosso dia a dia, no trabalho, no trânsito, entre os amigos e até no ambiente familiar, tais situações não são intensas e duradouras, a ponto de romper o equilíbrio psicológico do indivíduo. Se assim não se entender, acabaremos por banalizar o dano moral, ensejando ações judiciais em busca de indenizações pelos mais triviais aborrecimentos. (Programa de Responsabilidade Civil. 10. ed. - São Paulo: Atlas, 2012, p. 93)

Sob essas premissas, é possível concluir que o dano moral se constitui pelo prejuízo decorrente da agressão à dignidade humana que provoque constrangimento, mágoa ou tristeza na esfera íntima do lesado, sendo necessário, porém, que tenha ele contundência superior ao que seja tido, contextualmente, como tolerável. Portanto, a obrigação reparatória se embasa a existência de lesão ao direito de personalidade que exceda os aborrecimentos cotidianos, corriqueiros e pertinentes à própria vida em sociedade.

Os autores alegaram ter sofrido danos de ordem moral pela situação vivida.

Nesse sentido, acostaram documentos comprovando que a viagem seria sua lua de mel, ocorrendo poucos dias após o casamento (docs. Ordem nº 04, 13 a 25). Nesse contexto, inegável que o cancelamento repentino, com a possibilidade de perda de sua hospedagem e valores já investidos, geram quebra de expectativa e desgaste emocional em um momento que deveria ser de felicidade para os noivos. Ademais, por não conseguirem outro voo, tiveram que mudar os planos e chegar à cidade de Natal de carro, o que, evidentemente, comprometeu tempo da viagem. Por fim, tiveram que vivenciar o desgaste das negativas de reembolso.

Assim, em que pese meu entendimento no sentido de que a alegação da ocorrência de algum desconforto, notadamente em função dos aborrecimentos oriundos de casos nos quais ocorrem atrasos e remarcações de voo, por si só, não gerem violação grave a algum dos direitos da personalidade dos consumidores, entendo que a situação excedeu um contexto tido como razoável.

O contexto autoriza a conclusão quanto à imposição ao consumidor de situação apta a configurar dano moral.

No que concerne ao quantum indenizatório, este deve seguir os critérios da razoabilidade e da proporcionalidade, sendo fixado em um valor que tenha realmente o condão de reparar ou ao menos amenizar o dano sofrido.

Se é certo que o valor da indenização por dano moral não pode ser fonte de ganho fácil para quem o sofreu, este também não pode ser irrisório a ponto de não reparar o dano, e deve levar em conta o dano no caso concreto.

Analizados tais parâmetros, entendo que o quantum indenizatório fixado na sentença, de R\$ 8.000,00 (oito mil reais) para cada autor atende aos mencionados parâmetros, revelando-se proporcional e razoável diante das circunstâncias dos autos.

Lado outro, não é capaz de ensejar o enriquecimento sem causa



Tribunal de Justiça de Minas Gerais

do autor, sendo, ainda, compatível com as indenizações fixadas em casos análogos por esta 11ª Câmara Cível do TJMG.

DOS HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS

As apelantes pleiteiam a redução dos honorários advocatícios fixados.

Nos termos do art.85 do CPC:

Art. 85. A sentença condenará o vencido a pagar honorários ao advogado do vencedor.

§ 1º São devidos honorários advocatícios na reconvenção, no cumprimento de sentença, provisório ou definitivo, na execução, resistida ou não, e nos recursos interpostos, cumulativamente.

§ 2º Os honorários serão fixados entre o mínimo de dez e o máximo de vinte por cento sobre o valor da condenação, do proveito econômico obtido ou, não sendo possível mensurá-lo, sobre o valor atualizado da causa, atendidos:

I - o grau de zelo do profissional;

II - o lugar de prestação do serviço;

III - a natureza e a importância da causa;

IV - o trabalho realizado pelo advogado e o tempo exigido para o seu serviço.

(...)

§ 8º Nas causas em que for inestimável ou irrisório o proveito econômico ou, ainda, quando o valor da causa for muito baixo, o juiz fixará o valor dos honorários por apreciação equitativa, observando o disposto nos incisos do § 2º.

Da exegese dos dispositivos supra, verifica-se que a fixação dos honorários advocatícios deve observar inicialmente como parâmetro o valor da condenação ou do proveito econômico obtido e, somente nas hipóteses nas quais não for possível sua mensuração, será utilizado o valor da causa. Assim como, estabelecido o percentual mínimo de 10% (dez por cento) e máximo de 20% (vinte por cento).

No caso dos autos, o juiz de primeiro grau fixou os honorários advocatícios em 20% (vinte por cento) do valor da condenação, que abrange o valor fixado a título de indenização por danos morais, de R\$ 8.000,00 (oito mil reais) e por danos materiais de R\$ 2.893,18 (dois mil, oitocentos e noventa e três reais e dezoito centavos).

E, tendo em vista o grau de complexidade da demanda e o trabalho desenvolvido e exitoso do procurador, entendo que o montante fixado, revela-se proporcional e apto a remunerar de forma adequada o trabalho desenvolvido.

Assim, não há que se falar em reforma da sentença quanto à matéria.

DISPOSITIVO

Ante o exposto, **NEGO PROVIMENTO AO APELO**, mantendo a



Tribunal de Justiça de Minas Gerais

sentença.

Condeno as apelantes ao pagamento das custas recursais.

Deixo de majorar os honorários advocatícios, haja vista que já fixados no percentual máximo legal.

<

DES. MARCELO PEREIRA DA SILVA - De acordo com o(a) Relator(a).

DES. ADILON CLÁVER DE RESENDE (JD CONVOCADO) - De acordo com o(a) Relator(a).

SÚMULA: "RECURSO NÃO PROVIDO"