



Tribunal de Justiça de Minas Gerais

Número do	1.0000.24.465262-4/001	Númeração	5001216-
Relator:	Des.(a) Rui de Almeida Magalhães		
Relator do Acordão:	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

ACÓRDÃO

Vistos etc., acorda, em Turma, a 11^a 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)

VOTO

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 incontrovertíveis, 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



Tribunal de Justiça de Minas Gerais

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.



Tribunal de Justiça de Minas Gerais

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 11^a 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.



Tribunal de Justiça de Minas Gerais

(...)

§ 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"