



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**COMARCA de São Carlos**  
**FORO DE SÃO CARLOS**  
**VARA DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL**  
**RUA SORBONE, 375, SÃO CARLOS - SP - CEP 13560-760**

## SENTENÇA

Processo Digital nº: **0000115-45.2018.8.26.0566**  
 Classe – Assunto: **Procedimento do Juizado Especial Cível - Transporte Aéreo**  
 Requerente: **ANTONIO CARLOS ALVES**  
 Requerido: **American Airlines Inc e outro**

Juiz(a) de Direito: Dr(a). Silvio Moura Sales

Vistos.

Dispensado o relatório, na forma do art. 38, *caput*, parte final, da Lei nº 9.099/95, e afigurando-se suficientes os elementos contidos nos autos à imediata prolação da sentença,

## D E C I D O.

Trata-se de ação em que o autor alegou que por intermédio da segunda ré adquiriu passagens aéreas de ida e volta para Portugal em voo da primeira ré, efetuando o pagamento correspondente.

Alegou ainda que duas semanas antes do embarque tomou conhecimento de que, em razão da escala que faria em Nova Iorque, necessitava de visto de entrada nos Estados Unidos da América, o que as rés não lhe tinham informado.

Salientou que como não obteve aquele visto não embarcou, almejando, assim, à restituição da importância paga.

As preliminares de ilegitimidade passiva *ad causam* arguidas em contestação pelas rés não merecem acolhimento.

Com efeito, a responsabilidade de ambas deriva da solidariedade prevista no parágrafo único do art. 7º Código de Defesa do Consumidor entre todos os participantes da cadeia de prestação de serviços.


**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

COMARCA de São Carlos

FORO DE SÃO CARLOS

VARA DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL

RUA SORBONE, 375, SÃO CARLOS - SP - CEP 13560-760

Discorrendo sobre o assunto, leciona **DANIEL AMORIM ASSUMPCÃO NEVES:**

*“Esse dispositivo constitui a regra geral de responsabilidade solidária entre todos os fornecedores que participaram da cadeia de fornecimento do serviço ou produto perante o consumidor. A regra justifica-se pela responsabilidade objetiva adotada pelo Código de Defesa do Consumidor, que dispensa a culpa como elemento da responsabilidade dos fornecedores. Dessa maneira, independentemente de a culpa não ser do fornecedor demandado, ou não ser de todos os fornecedores demandados, haverá a condenação de quem estiver no pólo passivo a indenizar o consumidor; assim, é inviável imaginar, em uma situação tratada à luz do dispositivo legal comentado, uma sentença terminativa por ilegitimidade de parte se for comprovado que a culpa não foi daquele fornecedor demandado. Em razão da solidariedade entre todos os fornecedores e de sua responsabilidade objetiva, o consumidor poderá optar contra quem pretende litigar. Poderá propor a demanda a buscar o ressarcimento de seu dano somente contra um dos fornecedores, alguns, ou todos eles. A doutrina que já enfrentou o tema aponta acertadamente para a hipótese de litisconsórcio facultativo, considerando ser a vontade do consumidor que definirá a formação ou não da pluralidade de sujeitos no pólo passivo e mesmo, quando se formar o litisconsórcio, qual a extensão subjetiva da pluralidade. Nesse caso, portanto, de responsabilidade solidária e objetiva dos fornecedores, não será aplicável o instituto do litisconsórcio alternativo, pois, ainda que exista uma dúvida fundada por parte do consumidor sobre quem foi o causador direto de seu dano, a legislação consumerista, expressamente, atribui a responsabilidade a qualquer dos fornecedores que tenha participado da cadeia de produção do produto ou da prestação do serviço. Por ser inviável antever a ilegitimidade de qualquer deles, ainda que nenhuma culpa tenha no evento danoso, pouco importa, para os fins do processo, a individualização do fornecedor que tenha sido o responsável direto pelo dano, de modo que é inviável, nesse caso, falar em litisconsórcio alternativo” (“Litisconsórcio alternativo e o código de defesa do consumidor”, in “Aspectos processuais do código de defesa do consumidor”, orientação de Tereza Arruda Alvim Wambier, coordenação de Fabiano Carvalho e Rodrigo Barioni, São Paulo: Revista dos Tribunais, 2008, v. 1, cap. 4, ps. 45-54, particularmente ps. 47-48).*

A jurisprudência vai na mesma direção, inclusive quanto a situações que envolvam agências de turismo:

**“RECURSO ESPECIAL. CONSUMIDOR. OFENSA AO ART. 535 DO CPC. NÃO CARACTERIZADA. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS.**


**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

COMARCA de São Carlos

FORO DE SÃO CARLOS

VARA DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL

RUA SORBONE, 375, SÃO CARLOS - SP - CEP 13560-760

**PACOTE TURÍSTICO. INOBSERVÂNCIA DE CLÁUSULAS CONTRATUAIS. AGÊNCIA DE TURISMO. RESPONSABILIDADE (CDC, ART. 14). INDENIZAÇÃO. DANOS MATERIAIS. NECESSIDADE DE COMPROVAÇÃO. SÚMULA 7 DO STJ. DANOS MORAIS RECONHECIDOS. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. (...) 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. (...) Recurso especial conhecido e parcialmente provido.”** (STJ; 4ª Turma; REsp nº 888.71/BA; Rel. Min. **RAUL ARAÚJO**; julgado em 25/10/2011 – negritos originais).

**“RESPONSABILIDADE CIVIL. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. PACOTE DE VIAGEM INCLUINDO INGRESSOS PARA OS JOGOS DA COPA DO MUNDO DE FUTEBOL. MÁ PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS. LEGITIMIDADE DA AGÊNCIA QUE COMERCIALIZA O PACOTE. ALTERAÇÃO DOS DANOS MORAIS. DESCABIMENTO. 1.- A agência de viagens que vende pacote turístico responde pelo dano decorrente da má prestação dos serviços. 2.- A intervenção deste Tribunal para a alteração de valor de indenização fixado por danos morais se dá excepcionalmente, quando verifica-se exorbitância ou irrisoriedade da quantia estabelecida, o que não ocorre no caso concreto. Agravo Regimental improvido.”** (STJ; 3ª Turma; AgRg no REsp nº 850.768/SC; Rel. Min. **SIDNEI BENETI**; julgado em 27/10/2009 – negritos originais).

Tais orientações aplicam-se ao caso *mutatis mutandis*, até porque restou incontroversa a participação das duas rés no episódio noticiado.

É óbvio, ademais, como decorrência da solidariedade, que poderá a ré interessada acionar regressivamente a outra para a reparação do que porventura despende, visando à recomposição do *status quo ante* (nesse sentido: **ZELMO DENARI** in “Código Brasileiro de Defesa do Consumidor Comentado pelos Autores do Anteprojeto”, Ed. Forense, 10ª edição, págs. 222/223), de modo a não cogitar-se da aplicação do art. 14, § 3º, inc. II, do mesmo diploma legal.

Não se pode olvidar, por fim, que a solução preconizada tem por desiderato exatamente evitar situações como a aqui posta, em que cada ré busca eximir-se de responsabilidade a dano do consumidor, o que é inaceitável.

Rejeito as prejudiciais, pois.

No mérito, sustenta o autor que ao adquirir passagens para viajar até Portugal não recebeu a informação de que precisaria obter visto de entrada nos Estados Unidos da América porque faria escala em Nova Iorque.


**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

COMARCA de São Carlos

FORO DE SÃO CARLOS

VARA DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL

RUA SORBONE, 375, SÃO CARLOS - SP - CEP 13560-760

As rés, em contrapartida, alegam que se utilizam de diversos mecanismos para levar à ciência dos consumidores tal exigência.

Nesse sentido estão alinhados: o termo de condições de compra da segunda ré (fls. 90/94); o endereço eletrônico da primeira ré (fls. 120/125); a orientação da Polícia Federal (fls. 126/127); a anotação no passaporte (fls. 128/129); o *site* da Embaixada Norte Americana (fls. 130/131).

Verifica-se pela natureza de todos esses parâmetros que demandariam pesquisa do autor para que soubesse da exigência.

De outra parte, a fls. 02/04 estão cristalizados os dados materiais da compra efetuada pelo autor, merecendo especial atenção o item "*Orientações para Embarques Internacionais*" que faz genérica alusão aos documentos necessários para tanto sem referir-se ao visto de entrada em país onde sucedesse escala.

O quadro delineado atesta que as rés deixaram de observar um dos direitos básicos do consumidor previsto no art. 6º do CDC (que incide à hipótese a despeito da Convenção de Montreal por disciplinar no particular matéria sobre a qual ela não dispõe), ou seja, o da "*informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade e preço, bem como sobre os riscos que apresentem*".

Discorrendo sobre o tema, ensina **CLÁUDIA LIMA MARQUES**:

*"O direito à informação é corolário do princípio da confiança, pois o produto e serviço que informe seus riscos normais e esperados é um produto que desperta uma expectativa de um determinado grau esperando de 'segurança'. A utilidade do direito à informação inicia na efetividade do direito de escolha do consumidor (Art. 6, I), como causa inicial do contratar, e acompanha todo o processo obrigacional, na segurança esperada por este equilíbrio informado dos riscos e qualidades, até seu fim, que é satisfação das expectativas legítimas do consumir um produto ou serviço sem falhas de segurança (causa final)" ("Comentários ao Código de Defesa do Consumidor", Ed. Revista dos Tribunais, 3ª edição, p. 250).*

A informação, ademais, e nos termos de decisão do Colendo Superior Tribunal de Justiça, "*deve ser correta (=verdadeira), clara (=de fácil entendimento), precisa (=não prolixa ou escassa), ostensiva (=de fácil constatação ou percepção) e ... em língua portuguesa*" (REsp. 586.316/MG).

Ora, não extraio das indicações feitas pelas rés base segura para estabelecer a certeza de que informaram adequadamente o autor de que precisaria obter visto cuja falta inviabilizou sua viagem.


**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

COMARCA de São Carlos

FORO DE SÃO CARLOS

VARA DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL

RUA SORBONE, 375, SÃO CARLOS - SP - CEP 13560-760

Como já realçado, todas as opções que elencaram impunham pesquisas por parte do autor, sendo que em momento algum ele foi avisado de que deveria levá-las a cabo.

Nem mesmo o termo de condições de compra da segunda ré modificaria essa convicção, seja porque os documentos de fls. 90/94 não concernem especificamente à viagem contratada pelo autor, seja porque no momento em que essa foi formalizada não há comprovação eficaz de que a referência de fl. 94 foi formalizada.

De igual modo, os esclarecimentos apostos no passaporte não fazem crer que em caso de escala a obtenção de visto no respectivo país é imprescindível.

Reitero que as rés reuniam plenas condições para quando da compra por parte do autor deixar clara a necessidade que somente depois veio a saber, mas não se desincumbiram satisfatoriamente do ônus a propósito.

É importante registrar que o Egrégio Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo já referendou esse entendimento em casos análogos:

*“É fato incontroverso que os apelantes foram impedidos de embarcar em viagem de volta de São Francisco, com escala em Toronto/Canadá, para São Paulo, em bilhete de transporte adquirido da ré apelada (fls. 14). Ora, sem dúvida que cabe ao passageiro providenciar os documentos para ingressar em país alienígena, munindo-se do respectivo visto de entrada. Porém, no caso em apreço, tratando-se de visto em trânsito em conexão ou escala, caberia a ré que fez a venda do trecho, esclarecer ao passageiro a necessidade de munir-se do referido visto canadense. O consumidor, ao adquirir a passagem, tem direito à informação correta, clara, precisa e ostensiva, contemplada no art. 31 do CDC, sobre a necessidade do visto em trânsito e alertá-lo dos riscos em caso de não possuí-lo. No caso, a empresa ré não demonstrou que tivesse atendido o dever de bem informar os autores sobre os riscos da venda da passagem de volta com escala em Toronto, onde é exigido o visto em trânsito. Limitou-se a aduzir que somente emitiu os e-tickets advindos de resgate de passagens do programa de milhagens TAM Fidelidade, o que, no entanto, não afasta sua responsabilidade, que é objetiva. A empresa de turismo tem o dever de orientar o adquirente de pacote de viagem sobre as exigências estrangeiras para a realização da viagem, seja quanto aos vistos de entrada, vacinação, entre outros, pois o turista não tem a obrigação de saber, tanto é assim que busca um agente ou agência de viagem para realizar o negócio. Com isso, tem-se que a ré deixou de prestar a devida informação, como era de sua obrigação, de modo que é inequívoco o dever de reparação.” (Apelação nº 0029661-07.2011.8.26.0562, 17ª Câmara de Direito Privado, rel. Des. SOUZA LOPES, J. 27/11/2013).*




**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

COMARCA de São Carlos

FORO DE SÃO CARLOS

VARA DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL

RUA SORBONE, 375, SÃO CARLOS - SP - CEP 13560-760

*“PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS TURÍSTICOS. Ação indenizatória acolhida. Viagem internacional. Autor não alertado da necessidade de passaporte em viagem à Colômbia. Impossibilidade de embarque por haver, no transporte aéreo, conexão com o Panamá. Previsibilidade inerente à atividade turística. Prova documental. Vício na prestação de serviço. Inteligência do art. 20 da Lei 8078/90. Indenização por prejuízo moral evidenciada e que atendeu a parâmetros razoáveis e proporcionais. Juros de mora devidos desde a citação. Sucumbência recíproca que impõe ônus processuais para ambas as partes. Sentença parcialmente reformada. Recurso do autor parcialmente provido, improvido o da ré.”* (Apelação nº 1002448-11.2017.8.26.0073, 32ª Câmara de Direito Privado, Rel. Des. **CAIO MARCELO MENDES DE OLIVEIRA**, j.05.12.2017 ).

*“RESPONSABILIDADE CIVIL. Viagem de 'lua de mel' frustrada por falta de informação das empresas requeridas. Hipótese em que os autores adquiriram pacote de viagem para Colômbia, País pertencente ao Mercosul, sendo informados a desnecessidade de passaporte para embarque. Autores que foram impedidos de embarcar por falta de passaporte e tiveram que adquirir outro pacote de viagem. Dano moral caracterizado, em razão dos momentos de frustração, decepção e angústia. Indenização fixada em montante compatível com os fatos descritos e com a situação econômica das partes. Sentença mantida. Recurso não provido.”* (pelação nº 1002701-49.2016.8.26.0003, 34ª Câmara de Direito Privado, Rel. Des. **HERALDO DE OLIVEIRA**, j. 30.08.2017 ).

Por tudo isso, prospera a pretensão deduzida, com a devolução integral do montante pago pelo autor porque em última análise sua viagem não se consumou por fato imputável exclusivamente às rés.

Isto posto, **JULGO PROCEDENTE** a ação para condenar as rés a pagarem ao autor a quantia de R\$ 5.544,06, acrescida de correção monetária, a partir de outubro de 2017 (época da compra das passagens), e juros de mora, contados da citação.

Deixo de proceder à condenação ao pagamento de custas e honorários advocatícios, com fundamento no art. 55, *caput*, da Lei nº 9.099/95.

Publique-se e intimem-se.



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
COMARCA de São Carlos  
FORO DE SÃO CARLOS  
VARA DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL  
RUA SORBONE, 375, SÃO CARLOS - SP - CEP 13560-760

São Carlos, 19 de abril de 2018.

**DOCUMENTO ASSINADO DIGITALMENTE NOS TERMOS DA LEI 11.419/2006,  
CONFORME IMPRESSÃO À MARGEM DIREITA**