



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**COMARCA DE SÃO CARLOS**  
**FORO DE SÃO CARLOS**  
**3ª VARA CÍVEL**  
R. Sorbone, 375, . - Centreville  
CEP: 13560-760 - São Carlos - SP  
Telefone: (16) 3368-3260 - E-mail: saocarlos3cv@tjstj.jus.br

## SENTENÇA

Processo nº: **0012473-18.2013.8.26.0566**  
Classe - Assunto: **Procedimento Ordinário - Indenização por Dano Moral**  
Requerente: **Tania Barbosa Martins e outro**  
Requerido: **Held Turismo Ltda e outro**

Juiz(a) de Direito: Dr(a). **Carlos Castilho Aguiar França**

Vistos.

**TANIA BARBOSA MARTINS e VAGNO EMYGIO MACHADO DIAS** pediram a condenação de **HELD TURISMO LTDA. e PLUNA LINHAS AÉREAS** ao pagamento de indenização por danos materiais e morais, alegando, em suma, porquanto adquiriram passagens aéreas para viagem para Santiago do Chile, mas foram depois surpreendidos com a informação de que Companhia Pluna Linhas Aéreas suspendeu os vôs por prazo indeterminado, razão pela qual foram obrigados à aquisição de passagens com outra companhia, experimentando prejuízo material e moral.

Indeferiu-se o adiantamento da tutela.

Os réus foram citados.

Held Turismo contestou, arguindo ilegitimidade passiva e irresponsabilidade pelos danos lamentados, incidindo excludente de responsabilidade.

Pluna Linhas Aéreas não contestou.

Os autores refutaram os argumentos da contestante e insistiram no acolhimento dos pedidos, tal qual formulados.

**É o relatório.**

**Fundamento e decido.**

Insta enfatizar, desde logo, que **não se trata de aquisição de pacote turístico**, observação essencial para excluir a responsabilidade da agência de viagens pela inexecução da obrigação da Companhia Aérea.

Os autores adquiriram da Companhia Aérea Pluna as passagens para


**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**
**COMARCA DE SÃO CARLOS**
**FORO DE SÃO CARLOS**
**3ª VARA CÍVEL**

R. Sorbone, 375, . - Centreville

CEP: 13560-760 - São Carlos - SP

Telefone: (16) 3368-3260 - E-mail: saocarlos3cv@tjsp.jus.br

Santiago do Chile, por intermédio da agência de viagens Held Turismo.

Os vôos foram cancelados, o que os obrigou à aquisição de passagens com outra companhia, para a mesma data, porém em vôos diferentes, separando o par. Houve prejuízo material, correspondente à diferença do custo de passagens, e abalo à integridade psíquica; conseguiram empreender a viagem, mas em outras circunstâncias e separadamente.

A ação indenizatória está amparada em **inexecução da obrigação contratual de transporte de passageiros**, não em **descumprimento da obrigação contratual da agência intermediadora de aquisição das passagens**. Nessa circunstância, é preciso atentar para os termos da petição inicial, em que nada se alegou em desfavor da agência Held Turismo, no tocante à incumbência recebida, de adquirir os bilhetes. Nota-se até conflito na posição dos autores, externada na réplica (fls. 86), aduzindo que a contestante deveria informar o cancelamento dos vôos, denotando impressão de omissão a respeito, quando a petição inicial foi clara em dizer que a própria agência tomou a iniciativa de comunicar a suspensão (v. fls. 3, item V). Portanto, a agência agiu dentro do que dela se poderia esperar.

Atente-se, uma vez mais, embora com redundância, que o vínculo jurídico entre autores e agência se resumiu à intermediação e assessoria na aquisição dos bilhetes, inexistindo qualquer queixa quanto a tal incumbência. A insatisfação decorre da inexecução da obrigação, pela Companhia Aérea, por fato alheio ao controle da agência intermediadora. Não se atribui à agência qualquer descuido na aquisição dos bilhetes com Pluna Linhas Aéreas, ao invés de outra Companhia. Se estivessemos perante hipótese de contrato de turismo, em que a agência se une à operadora de turismo, às Companhias Aéreas e hotéis, a conclusão poderia ser diversa<sup>1</sup>.

A questão da solidariedade não é tão simples e não pode levar ao extremo de responsabilizar a agência.

Com objetividade e argúcia expõe o eminente magistrado paulista e professor Paulo Jorge Scartezzini Guimarães<sup>2</sup>:

*Geralmente, se adquire numa agência de viagem serviços de um único fornecedor (bilhetes aéreos, marítimos, rodoviários ou hospedagens em hotéis) ou de uma pluralidade de fornecedores, como pacotes turísticos, envolvendo companhias aéreas, hotéis, restaurantes, empresas de transfers, seguradoras etc.*

*Tratando-se de um serviço de mera intermediação na aquisição de um produto/serviço, responderá a agência de viagem apenas pelos serviços por ela realizados (venda da passagem, reserva do hotel etc.).*

<sup>1</sup> Desde 1985, a jurisprudência estrangeira diferencia contratos de *organização* de viagem ou contratos de viagem turística e contratos de *intermediação de viagens*. Tratando-se de um contrato de organização de viagens, responsabiliza a agência de viagens pela conduta de qualquer prestação de serviços envolvido na viagem turística, prestador este que considera como um “auxiliar” da agência. No Brasil, a jurisprudência vem também responsabilizando solidariamente as agências de turismo, em caso de falha na prestação do serviço por fornecedor direto, por transportador aéreo e terrestre e por transportador marítimo (cfe. Cláudia Lima Marques, “Contratos No Código de Defesa do Consumidor – O Novo Regime das Relações Contratuais, Editora Revista dos Tribunais, 6ª ed., pá. 481).

<sup>2</sup> Vícios do Produto e do Serviço por Qualidade, Quantidade e Insegurança – Cumprimento Imperfeito do Contrato”, Editora Revista dos Tribunais, 2ª edição, pá. 193.


**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**
**COMARCA DE SÃO CARLOS**
**FORO DE SÃO CARLOS**
**3ª VARA CÍVEL**
**R. Sorbone, 375, . - Centreville**
**CEP: 13560-760 - São Carlos - SP**
**Telefone: (16) 3368-3260 - E-mail: saocarlos3cv@tjsp.jus.br**

*Por outro lado, em caso de pacote turístico, a operadora, aquela que monta a viagem, organiza todo o passeio com a contratação dos prestadores de serviço imediato, será solidariamente responsável com os demais, por todos os vícios do serviço, sejam de qualidade, sejam de quantidade.*

*Pelos motivos retro, concordamos com a decisão proferida pela 2ª Câmara do extinto 1º TACivSP, desde que a decisão tenha se referido, efetivamente, à agência de viagem e não à operadora. Consta da decisão:*

*Transporte. Ação de indenização por danos morais. Autores que não conseguem embarcar no avião, conquanto tenham se apresentado antes do encerramento do “check-in”, vindo a ser embarcados outros passageiros em seu lugar. Fato que prejudicou a realização de excursão pela África do Sul. Cabimento de indenização por dano moral ante a decepção, aborrecimento e sentimento de frustração causados aos autores. Responsabilidade exclusiva da empresa aérea, não concorrendo para o fato a agência de turismo. Recurso provido em parte” (Ap 829.982-5-SP, rel. Juiz Cyro Bonilha, j. 22.11.2000, v.u.).*

O Professor Paulo Jorge Scartezzini Guimarães, em outro trabalho sobre o tema<sup>3</sup>, bem distingue a atividade da agência de viagem e das operadoras de turismo e conclui:

*Partindo-se da premissa que a agência de turismo é aquela que apenas intermedeia o negócio, sem nenhum controle sobre o serviço prestado, e que a escolha da operadora ou do prestador do serviço cabe ao consumidor, não vemos, pelo menos como regra, razão alguma para lhe impor uma responsabilidade.*

*Nesses casos não há um contrato de turismo, mas sim um contrato de intermediação, e por isso a responsabilidade da agência se limita ao vício relativo ao seu serviço, como, por exemplo, se a reserva do hotel não foi corretamente feita ou se não forneceu adequadamente as informações relativas aos documentos necessários para a viagem.*

Na jurisprudência:

Agência de Viagens - Código de Defesa do Consumidor Bagagem Extraviada. Responsabilidade solidária. Inexistência de responsabilidade objetiva. Na condição de operadora turística, a ré apenas providenciou a reserva da viagem solicitada pelo autor. Sua obrigação é totalmente distinta do transportador marítimo. Assim, não responde a Agência de Turismo pelo ato praticado por funcionários da Island Cruise, empresa responsável pela administração do navio. Culpa que não pode ser debitada à ré, porquanto

<sup>3</sup> Responsabilidade Civil das Agências de Turismo e dos Hotéis, in Responsabilidade Civil nas Relações de Consumo, Editora Saraiva, Série GVlaw, 2009, página 362.


**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**
**COMARCA DE SÃO CARLOS**
**FORO DE SÃO CARLOS**
**3ª VARA CÍVEL**
**R. Sorbone, 375, . - Centreville**
**CEP: 13560-760 - São Carlos - SP**
**Telefone: (16) 3368-3260 - E-mail: saocarlos3cv@tjsp.jus.br**

não organizou o pacote turístico, não fretou nem arrendou o navio, apenas providenciou a reserva das passagens solicitadas pelo consumidor. Assim, cabe à operadora do navio a responsabilidade pelos prejuízos causados ao promovente em razão do extravio de mala e remédio de uso diário do autor. Recurso provido para julgar extinto o processo sem exame de mérito com fundamento no artigo 267, Incisos IV e VI do Código de Processo Civil, com inversão do ônus da prova (TJSP, APELAÇÃO C/ REVISÃO Nº 1268124- 0/0, Rel. Des. JÚLIO VIDAL, j. 16.06.2009).

e morais - Transporte aéreo - Cancelamento do vôo e transferência de data - Agência de viagem – Ilegitimidade passiva - Reconhecimento - Mera intermediadora da compra e venda de passagens aéreas - Exclusão do polo passivo da ação - Admissibilidade. Não se tratando de venda de pacote turístico, mas apenas de intermediação de compra e venda de passagens aéreas, não pode a agência de viagens ser responsabilizada pelo serviço de transporte defeituoso realizado pela empresa aérea (TJSP, Apelação com revisão nº 0250259-65.2007.8.26.0100 - São Paulo, Rel. Des. Orlando Pistoressi, j. 18.05.2011).

**INEXECUÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS. NÃO OCORRÊNCIA DA RESPONSABILIDADE OBJETIVA E SOLIDÁRIA DA AGÊNCIA DE TURISMO. CARACTERIZAÇÃO DA CULPA EXCLUSIVA DE TERCEIRO. INCIDÊNCIA DAS HIPÓTESES PREVISTAS NO § 3º, I, II, DO ART. 14 DO CDC. ILEGITIMIDADE PASSIVA AD CAUSAM RECONHECIDA.**

1. No pleito em questão, os autores contrataram com a empresa de turismo a compra e venda de passagens aéreas Brasília-Fortaleza, sendo que tal serviço, como restou demonstrado, foi regularmente prestado. Comprovado, também, que os autores não puderam utilizar os bilhetes da empresa TRANSBRASIL, em razão desta interromper seus serviços na época marcada, não efetuando, assim, os voos programados.

2. Não se tratando, in casu, de pacote turístico, hipótese em que a agência de viagens assume a responsabilidade de todo o roteiro da viagem contratada, e tendo, portanto, inexistido qualquer defeito na prestação de serviço pela empresa de viagens, posto que as passagens aéreas foram regularmente emitidas, incide, incontroversamente, as normas de exclusão de responsabilidade previstas no art. 14, § 3º, I e II, do CDC. Reconhecimento da ilegitimidade passiva ad causam da empresa de viagens, ora recorrente.

3. Recurso conhecido e provido" (REsp. nº 758.184 – RR - 4ª Turma - Rei. Min. Jorge Scartezzini - J. 26.09.2006 - in DJ de 06.11.2006).

Embora o Código de Defesa do Consumidor procure amenizar o desequilíbrio econômico entre os consumidores e os fabricantes de bens, comerciantes e prestadores de serviços, criando um novo sistema jurídico protetorial nas relações de consumo, adotando princípios especiais como o da culpa objetiva, o da responsabilidade solidária e outros, a


**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**
**COMARCA DE SÃO CARLOS**
**FORO DE SÃO CARLOS**
**3ª VARA CÍVEL**

R. Sorbone, 375, . - Centreville

CEP: 13560-760 - São Carlos - SP

Telefone: (16) 3368-3260 - E-mail: saocarlos3cv@tjsp.jus.br

sua aplicação não pode ultrapassar os limites do ponderável e do razoável, ou do justo, tanto que também fez presentes regras que limitam ou que excluem a responsabilidade, afigurando-se exagerado, inadequado e incorreto o raciocínio emprestado pelos autores, pretendendo atribuir à contestante ônus que não é seu, de responder pela inexecução de serviço ao qual não se obrigou nem se vinculou. Tornar uma simples agência de viagens responsável pela execução de um contrato de transporte aéreo sobre o qual não tem ingerência criaria um risco desmedido para essa atividade, que é importante tanto nos aspectos econômico, quanto operacionais, haja vista a facilitação para os consumidores, na aquisição de serviços típicos de viagens.

Enfim, reconhece-se a ilegitimidade passiva da agência mas acolhe-se a pretensão indenizatória perante a Companhia Aérea, que tem o dever jurídico de reembolsar os autores pelo valor pago, pela diferença pecuniária despendida com a aquisição de outros bilhetes e pelo dano moral proporcionado, ora arbitrado por equidade em R\$ 3.000,00 para cada qual, evitando-se enriquecimento ilícito. Com efeito, o dano em si foi de pequena monta.

Diante do exposto, **acolho o pedido** e condeno **PLUNA LINHAS AÉREAS** a pagar para **TANIA BARBOSA MARTINS** e **VAGNO EMYGIO MACHADO DIAS** as importâncias de R\$ 2.616,34 e R\$ 1.342,00, com correção monetária desde o desembolso, e R\$ 3.000,00 (para cada qual), com correção monetária a partir desta data, e juros moratórios contados à taxa legal, desde a época da citação inicial, acrescendo-se as custas processuais e os honorários advocatícios fixados em 10% do valor da condenação.

Outrossim, julgo os autores carecedores da ação proposta contra **HELD TURISMO LTDA.**, extinguindo o processo quanto a ela, nos termos do artigo 267, inciso VI, do Código de Processo Civil, e condenando os autores ao reembolso de despesas processuais corrigidas, desde que demonstradas, e dos honorários advocatícios do patrono do contestante, fixados por equidade em R\$ 500,00. A execução dessas verbas, porém, **fica suspensa**, nos termos do artigo 12 da Lei nº 1.060/50.

P.R.I.C.

São Carlos, 23 de outubro de 2013.

Carlos Castilho Aguiar França

Juiz de Direito

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