



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DA PARAÍBA**  
GABINETE DO DES. OSWALDO TRIGUEIRO DO VALLE FILHO

**ACÓRDÃO**

---

**APELAÇÃO CÍVEL Nº 0045148-03.2013.815.2001.**

**Relator** : *Des. Oswaldo Trigueiro do Valle Filho.*

**Origem** : *5ª Vara Cível da Comarca da Capital.*

**Apelante** : *Anna Rachel Donato de Castro.*

**Advogado** : *Cleber de Souza Silva.*

**Apelado** : *CVC Brasil Operadora e Agência de Viagens e Classic Operadora de Viagens e Turismo.*

**Advogado** : *Gustavo H. dos Santos Viseu.*

---

**APELAÇÃO. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. DIREITO DO CONSUMIDOR. COMPRA DE PASSAGENS AÉREAS. CANCELAMENTO POSTERIOR DA VIAGEM. DIREITO DA CONSUMIDORA A RES-TITUIÇÃO DA TOTALIDADE DO DINHEIRO PAGO DESCONTADO O VALOR DECORRENTE DA MULTA PELO CANCELAMENTO. ALEGAÇÃO DE QUE O VALOR RETIDO, REFERENTE À MULTA COMPENSATÓRIA, DEVERIA SE LIMITAR A PORCENTAGEM DE 5%. INOVAÇÃO RECURSAL. IMPOSSIBILIDADE DE CONHECIMENTO DE OFÍCIO PELO MAGISTRADO. NÃO CONHECIMENTO DESTE PONTO. DANO MORAL NÃO CONFIGURADO. MERO ABORRECIMENTO. SUCUMBÊNCIA RECÍPROCA. PROVIMENTO PARCIAL DO APELO.**

- Tendo em vista que as promovidas não comprovaram que o valor complementar pago pela autora foi decorrente de alguma multa ou penalização, pelo que se entende que se refere à diferença de custo entre passagens áreas em dias e voos diversos daqueles inicialmente pactuados, entendo que a quantia adicional de R\$ 3.570,00 juntamente com o valor pago inicial-

mente de R\$ 7.842,02, devam ser incluídos no crédito da autora, estando sujeitos a restituição após aplicada a multa contratual prevista para o caso de cancelamento.

- Sendo a multa contratual de 20%, era direito da agência reter a quantia de R\$ 2.282,40 (correspondente a 20% do crédito), devolvendo ao consumidor o montante de R\$ 9.129,61. Todavia, somente foi devolvido R\$ 6.142,02, gerando uma diferença a menor de R\$ 2.987,60, que corresponde ao prejuízo material suportado pela autora.

- Quanto ao percentual da multa ser de no máximo de 5% em caso de cancelamento da viagem, tal pedido trata-se de nítida inovação recursal, não podendo, portanto, ser objeto de análise na via recursal.

- No tocante aos danos morais, entendo não merecer reforma a sentença de primeiro grau. É que embora o atraso no penúltimo trecho da viagem tenha gerado a perda do último voo, o qual veio a se realizar apenas no dia seguinte, não considero tal fato suficiente para configuração do abalo moral, sobretudo porque a autora teve assistência da empresa aérea, sendo-lhe fornecido hotel para sua acomodação.

**VISTOS**, relatados e discutidos os presentes autos. **ACORDA** a Segunda Câmara Cível do Tribunal de Justiça da Paraíba, por unanimidade, não conhecer de parte do recurso e, da parte conhecida, dar-lhe provimento parcial, nos termos do voto do relator.

Trata-se de **Apelação Cível** interposta por **Anna Rachel Donato de Castro** hostilizando a sentença oriunda do Juízo de Direito da 5ª Vara Cível de Capital prolatada nos autos da **Ação de Restituição de Valores c/c Danos Morais** movida em face da **CVC Brasil Operadora e Agência de Viagens e Classic Operadora de Viagens e Turismo**.

Na peça de ingresso (fls. 02/10), a autora afirmou ter celebrado com as promovidas contrato de prestação de serviço em 06/02/2012, consistente na compra de 04 (quatro) passagens áreas de ida e volta com destino a cidade de Miami nos EUA, com data de saída em 03/06/2012 e retorno em 15/06/2012, no valor total de R\$ 7.842,02.

Alegou, no entanto, que, por considerar o trecho do retorno muito longo, requereu sua alteração para o dia 14/06/2012, o que gerou o pagamento da quantia adicional de R\$ 3.570,00.

Informou, todavia, que a viagem foi cancelada por motivo de doença e, por isso, precisou pagar uma multa no valor de R\$ 1.700,00. Aduziu que tal quantia seria deduzida dos valores previamente pagos. No entanto, ressaltou que a devolução não levou em consideração o valor adicional de R\$ 3.570,00 pagos a título de alteração da passagem, mas apenas o valor de R\$ 7.842,02 pagos inicialmente, razão pela qual somente foi restituído à autora o valor de R\$ 6.142,02 e não o valor correto de R\$ 9.712,02.

Aduziu que, posteriormente, um novo contrato de prestação de serviço foi realizado com as rés com destino a cidade de Orlando nos EUA, no valor de R\$ 11.347,44, com data de saída em 12/10/2012 e retorno em 28/10/2012. Ressaltou a promovente que, sendo o seu crédito apenas no valor de R\$ 6.220,10, foi necessário o pagamento do montante de R\$ 5.127,34.

Asseverou, ainda, a necessidade de reparação por danos morais diante da perda do voo do último trecho da viagem (São Paulo – João Pessoa), ocasionado pelo atraso do voo anterior (Orlando – São Paulo).

Diante desse cenário, a autora promoveu a referida demanda, pleiteando a restituição do valor de R\$ 3.570,00, pagos para a alteração da passagem, além de danos morais no montante de R\$ 20.000,00.

Devidamente citada, a promovida apresentou contestação (fls. 50/66), alegando, em síntese, a impossibilidade de inversão do ônus da prova e a ausência de ilicitude praticada pelas promovidas. Defendeu, ainda, a força obrigatória dos contratos e a impossibilidade de nulidade das cláusulas contratuais. Ressaltou que o valor de R\$ 3.570,00, referente à remarcação das passagens, foi repassado à companhia aérea, motivo pelo qual tal valor não entrou para o estorno pelo cancelamento. Destacou que a perda do voo seria apenas um mero aborrecimento, afastando, por conseguinte, o dano indenizável. Requereu, por fim, a improcedência do pleito autoral.

Réplica Impugnatória (fls. 102/107).

Audiência realizada, na qual restou infrutífera a tentativa de conciliação (fls. 128).

O Magistrado de piso julgou improcedente a demanda (fls. 129/132).

Inconformada, a autora interpôs recurso apelatório (fls. 134/144), em cujas razões defendeu o equívoco da sentença, afirmando ser indevida a retenção do valor de R\$ 3.570,00 pelas promovidas, já que tal quantia correspondia a praticamente 50% do valor pago inicialmente de R\$ R\$ 7.842,02, o que feria os princípios da razoabilidade e da boa-fé objetiva. Aduziu que a fixação da multa deveria atender aos ditames da legislação consumerista com limitação de 5% (cinco por cento) ao valor do bilhete. Ressaltou que a alteração na data do retorno se deu de maneira que

possibilitou a renegociação dos bilhetes. Por derradeiro, requereu que fosse reduzido para 5% (cinco por cento) o valor da retenção pelos recorridos assim como fosse reconhecido o dano moral indenizável.

Contrarrazões ofertadas (fls. 148/161).

O Ministério Público, por meio de sua Procuradoria de Justiça, ofertou parecer (fls. 166/167), opinando pelo prosseguimento do feito, sem manifestação meritória.

A parte autora foi intimada para se manifestar acerca da possibilidade de conhecimento parcial de seu recurso (fls. 169), todavia, permaneceu inerte (fls. 171).

**É o breve relatório.**

**VOTO.**

Preenchidos os pressupostos de admissibilidade, conheço do apelo interposto, passando à análise de seus argumentos recursais.

Conforme se infere dos autos, alegou a autora que celebrou contrato de prestação de serviços com as promovidas para aquisição de passagens aéreas de ida e volta para Miami nos Estados Unidos, no valor de **R\$ 7.842,02**. Ressaltou que, posteriormente, foi paga a quantia de **R\$ 3.570,00**, em razão da alteração do trecho da volta. Entretanto, informou que a viagem precisou ser cancelada, o que gerou uma multa de **R\$ 1.700,00**, que foi deduzida do valor inicialmente pago de **R\$ 7.842,02**, gerando-lhe como crédito apenas a quantia de **R\$ 6.142,02**. Na sua ótica, deveria ter sido incluído no crédito o valor de **R\$ 3.570,00**, pagos em decorrência da alteração da passagem, sendo este o seu pedido inicial. Outrossim, a autora ainda postulou reparação por danos morais pela perda do último voo da viagem, que somente foi realizado após mais de 10 horas de espera.

Em sua defesa, justificaram as recorridas que o montante de **R\$ 3.570,00** foi repassado à companhia aérea, razão pela qual não entrou no cômputo para estorno dos valores pelo cancelamento. Acrescentaram, ainda, que o contrato firmado entre as partes previa multa de 20% em caso de cancelamento, além das taxas pertinentes, o que seria de conhecimento da autora.

Sendo o pedido julgado improcedente pelo magistrado de base, a promovente atravessou recurso apelatório, entendendo ser possível a aplicação de multa compensatória. No entanto, esta deveria se restringir apenas ao montante de 5%, em consonância com a regra do art. 740 do CC. Insistiu, ainda, na reparação moral.

O caso não comporta maiores indagações, penso. Resta claro que o consumidor gastou inicialmente **R\$ 7.842,02** com passagens aéreas,

valor repassado às promovidas. Posteriormente, em razão de alteração de data e voo, precisou fazer uma complementação no valor do pacote, com acréscimo de **R\$ 3.570,00**, totalizando **R\$ 11.412,02**.

A agência não comprovou que o valor complementar foi decorrente de alguma multa ou penalização, pelo que se entende que se refere à diferença de custo entre passagens áreas em dias e voos diversos daqueles inicialmente pactuados. Conforme ordinariamente acontece, ao se remarcar passagens aéreas, o consumidor deve pagar a diferença entre aquilo que foi pago e o valor da nova passagem no ato da alteração, sendo comum haver elevação no preço das passagens quando ocorre alterações em datas mais próximas dos voos. Nesse sentido, o próprio fornecedor afirmou ter repassado o valor adicional à empresa de aviação.

Aliás, o argumento das recorridas de que o acréscimo de **R\$ 3.570,00** foi repassado à companhia aérea, e por isso não deve ser restituído, não convence pelo simples fato de que o pagamento principal de **R\$ 7.842,02** majoritariamente foi repassado à empresa área também, afinal a responsável pelo voo. Então, o destino final dado aos valores pagos pelo consumidor não importa em desnaturar a natureza do pagamento, devendo a totalidade ser considerada como pacote turístico.

Portanto, o valor do pacote que, inicialmente, era **R\$ 7.842,02**, passou a ser **R\$ 11.412,02**.

Em um segundo momento, após a alteração das passagens, a autora cancelou a viagem por motivo de saúde de familiar. Contratualmente, havia previsão de multa de 20% no valor do pacote em caso de desistência (fls. 18/20), sendo tal ponto incontroverso.

Assim, do valor total pago (**R\$ 11.412,02**), era direito da agência, segundo o contrato, reter a quantia de **R\$ 2.282,40** (correspondente a 20%), devolvendo ao consumidor o montante de **R\$ 9.129,61**. Todavia, somente foi devolvido **R\$ 6.142,02**, gerando uma diferença a menor de **R\$ 2.987,60**, que corresponde ao prejuízo material suportado pela autora.

Quanto ao percentual da multa ser de no máximo de 5% em caso de cancelamento da viagem, tal pedido trata-se de nítida inovação recursal, não podendo, portanto, ser objeto de análise na presente via.

Como é sabido, uma vez estabilizada a demanda, é defeso à utilização de novos fundamentos, tendo em vista que não pode a parte adversa ser surpreendida com uma nova linha argumentativa.

A exordial delimita os aspectos da lide e, conseqüentemente, a atividade jurisdicional do Estado. Alterá-la, em sede recursal, implica em inovação da causa de pedir e supressão de instância, o que é proibido pelo ordenamento jurídico, por afronta ao princípio do duplo grau de jurisdição e do juiz natural.

Acerca do tema, Nelson Nery Júnior e Rosa Maria de Andrade Nery lecionam:

*“Proibição de inovar. Por 'inovação' entende-se todo elemento que pode servir de base para a decisão do tribunal, que não foi argüido ou discutido no processo, no procedimento de primeiro grau de jurisdição (Fasching, ZPR<sup>2</sup>, n. 1721, p. 872). Não se pode inovar no juízo de apelação, sendo defeso às partes modificar a causa de pedir ou o pedido (nova demanda). (...). O sistema contrário, ou seja, o da permissão de inovar no procedimento da apelação, estimularia a deslealdade processual, porque propiciaria à parte que guardasse suas melhores provas e seus melhores argumentos para apresentá-los somente ao juízo recursal de segundo grau. (...). (Código de Processo Civil Comentado e Legislação Extravagante, 7<sup>a</sup> ed., Editora Revista dos Tribunais: São Paulo, nota 2 ao art. 517, 2003, pág. 887/888.)”.*

Dito isso, entendo que não merece ser conhecida a alegação da recorrente acerca do percentual da multa aplicada.

No tocante aos danos morais, entendo não merecer reforma a sentença de primeiro grau. É que embora o atraso no penúltimo trecho da viagem tenha gerado a perda do último voo, o qual veio a se realizar apenas no dia seguinte, não considero tal fato suficiente para configuração do abalo moral, sobretudo porque a empresa aérea foi diligente, disponibilizando hotel à autora para sua acomodação.

Ora, segundo relato da própria demandante, o último voo sairia da cidade de São Paulo com destino a João Pessoa às 23h45 do dia 28/10/2012, no entanto, em virtude do atraso do voo anterior, a recorrente só desembarcou em São Paulo por volta de 1h da manhã, não sendo possível o seu embarque. Todavia, ao que se verifica dos autos, inclusive foi informado pela própria autora, a companhia aérea prestou a assistência necessária à promovente, fornecendo-lhe hotel para sua acomodação, conforme solicitado (fls. 39).

Tal atraso, embora tenha gerado certo aborrecimento à demandante, que tinha a expectativa de já estar na manhã do dia 29/10/2012 em João Pessoa, não lhe trouxe, a meu ver, profundo abalo moral que enseje reparação. No meu entender, terminou até sendo benéfico à autora, que se encontrava grávida de 5 meses e, após uma longa viagem internacional, teve a possibilidade de descansar em hotel fornecido pela empresa aérea, para só então embarcar às 11h55 do dia seguinte.

Nesse ponto, verifico que não merece qualquer reparo a decisão

de primeiro grau, devendo ser mantido improcedente o pedido de indenização por danos morais.

Seguindo o mesmo raciocínio, já decidiu o Tribunal Mineiro em caso semelhante:

***APELAÇÃO CÍVEL - AÇÃO DE INDENIZAÇÃO - CONTRATO DE TRANSPORTE AÉREO - RELAÇÃO DE CONSUMO - RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA COMPANHIA AÉREA - CANCELAMENTO DE VOO - CONDIÇÕES METEOROLÓGICAS ADVERSAS - HIPÓTESE DE FORTUITO EXTERNO - DEVER DE INDENIZAR AFASTADO - PROVA DE QUE A COMPANHIA AÉREA TENHA DEIXADO DE PRESTAR ASSISTÊNCIA AOS PASSAGEIROS - AUSÊNCIA - DANOS MORAIS NÃO CONFIGURADOS.***

*A relação existente entre as partes tem cunho consumerista, em que o autor figura como consumidor e a ré como prestadora do "produto" e serviço, devendo a matéria ser apreciada com fulcro na Lei n. 8.078/90. Logo, a responsabilidade civil da requerida deve ser analisada sob a ótica objetiva, conforme disposto no art. 14 do CDC.*

*Na hipótese dos autos, há que se cogitar da incidência da excludente de responsabilidade civil, do fortuito externo, posto que as condições meteorológicas adversas foram responsáveis pelo evento danoso, qual seja, o cancelamento do voo do autor.*

*Por outro lado, sabe-se que a responsabilidade da ré não decorre apenas do cancelamento do voo, mas, também, da inobservância do dever de prestar assistência adequada aos passageiros.*

*Nos termos do art. 231, da Lei n. 7.565/86, que institui o Código Brasileiro de Aeronáutica, é dever da companhia aérea, nas hipóteses cancelamento e de atraso de voo (superior a quatro horas), disponibilizar a devida assistência aos passageiros.*

*Restando evidenciado que o cancelamento do voo se deu em razão de condições climáticas adversas, a respeito da qual o autor foi informado, sendo demonstrado nos autos que a companhia aérea-ré prestou a assistência necessária, fornecendo hotel e transporte alternativo, para término da viagem, e não tendo sido provado - sequer alegado - que tenha deixado de fornecer outras comodidades a que se refere a Lei n. 7.565/86 (por exemplo, vouchers de alimentação), não se verifica conduta antijurídica da*

*ré, motivo pela qual não há que se falar em de ver de indenizar. (TJMG - Apelação Cível 1.0702.11.032048-9/001, Relator(a): Des.(a) Eduardo Mariné da Cunha , 17ª CÂMARA CÍVEL, julgamento em 03/11/2016, publicação da súmula em 17/11/2016).(grifo nosso)*

Ante o exposto, conheço parcialmente do recurso, dando-lhe **PARCIAL PROVIMENTO** para reformar a sentença de primeiro grau e julgar parcialmente procedente o pedido inicial, condenando as promovidas/apeladas a restituírem à autora a quantia de **R\$ 2.987,60 (dois mil, novecentos e oitenta e sete reais e sessenta centavos)** referente ao prejuízo material por ela suportado, sendo os juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, a contar da citação e a correção monetária a partir do efetivo prejuízo, ou seja, da data em que a demandante efetuou novo contrato de viagem e deixou de receber a referida quantia como crédito.

Em razão da modificação do julgado, considerando o ganho de quase a totalidade do dano material pleiteado, bem como a perda da indenização por dano moral, verifico, portanto, a reciprocidade da sucumbência, razão pela qual condeno ambas as partes, na proporção de 50% para cada, ao pagamento das custas e honorários advocatícios, estes fixados em 20% sobre o valor da condenação, nos do art. 85, §§ 2º, 11, do CPC.

#### **É COMO VOTO.**

Participaram do julgamento, o Exmo. Des. Luíz Silvio Ramalho Júnior, o Exmo Des. Abraham Lincoln da Cunha Ramos, e o Exmo. Des. Oswaldo Trigueiro do Valle Filho. Presente ao julgamento, o Exmo. Dr. Valberto Cosme de Lira, Procurador de Justiça. Sala de Sessões da Segunda Câmara Especializada Cível do Tribunal de Justiça do Estado da Paraíba, João Pessoa, 22 de maio de 2018.

**Oswaldo Trigueiro do Valle Filho**  
**Desembargador Relator**