



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2018.0000400820

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação nº 1024780-31.2017.8.26.0506, da Comarca de Ribeirão Preto, em que é apelante DECOLAR.COM LTDA, são apelados DOMINGOS MATTIONI NETO, HELIETE BASSO MATTIONI, ANDRÉ LUIZ BASSO MATTIONI, ANA CAROLINA BASSO MATTIONI e RODRIGO SILVEIRA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 24ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores JONIZE SACCHI DE OLIVEIRA (Presidente), DENISE ANDRÉA MARTINS RETAMERO E SALLES VIEIRA.

São Paulo, 29 de maio de 2018.

Jonize Sacchi de Oliveira

Relator

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

APELAÇÃO N. 1024780-31.2017.8.26.0506
COMARCA DE RIBEIRÃO PRETO
APELANTE: DECOLAR.COM LTDA.
APELADOS: DOMINGOS MATTIONI NETO E OUTROS

VOTO N. 4805

Ação de indenização por danos materiais e morais. Pacote turístico. Cancelamento por motivo de doença. Recusa à restituição dos valores correspondente à totalidade dos serviços previamente pagos. Sentença de procedência. Apelação da ré. Legitimidade passiva. Ré “decolar.com” que prestou atividade privativa de agência de turismo, conforme arts. 3º, I, II e IV, da Lei n. 12.974/14 e art. 27, §1º, da Lei n. 11.771/07. Ademais, no âmbito da relação de consumo, o agente integrante da cadeia de fornecimento responde solidariamente pelos prejuízos causados (arts. 3º, *caput* e §2º, 7º, parágrafo único, e 25, §1º, do CDC). Precedentes. Mérito da causa. Sentença mantida nos moldes do art. 252 do Regimento Interno desta Corte. Autores que se viram impossibilitados de desfrutar do pacote de viagem devido a submissão de um deles a procedimento cirúrgico emergencial para “*ressecção de metástase cerebral*”. Caso fortuito comunicado à apelante nove dias antes do início da viagem. Frustração do objetivo da contratação que impõe o desfazimento da avença, sem cláusula penal e perdas de danos complementares. Inteligência dos arts. 248 e 393 do Código Civil, que incidem ante o silêncio contratual. Aplicação, ademais, da teoria do risco da atividade ao fornecedor do serviço, bem como da deliberação normativa n. 161/85 da Embratur, que veda a retenção dos valores pagos em favor das agências de turismo, nas hipóteses de cancelamento por caso fortuito. Dever de ressarcir a importância desembolsada, conforme requerido na petição inicial. Danos morais configurados. Desamparo e postura relutante da apelante que acabou por agravar o já sensível estado anímico dos autores, que não puderam gozar da viagem e estavam abalados em razão da cirurgia a que foi submetido

um deles. Indenização arbitrada em R\$2.000,00 para cada requerente, totalizando R\$10.000,00. Quantia razoável e proporcional à luz da tríplice vertente do instituto (punitiva, compensatória e dissuasora). Honorários advocatícios bem fixados em 15% do valor da condenação. Observância das balizas do art. 85, §2º, I a IV, do CPC/2015. Sentença mantida. Apelo desprovido.

Trata-se de apelação interposta por Decolar.com Ltda. contra a r. sentença de fls. 197/203, que julgou procedentes os pedidos formulados em ação indenizatória para: (i) "*CONDENAR a ré no pagamento de indenização por dano moral em favor dos autores, no valor R\$ 10.000,00 (dez mil reais), com correção monetária a partir do arbitramento (Tabela Prática do Tribunal de Justiça) e juros moratórios de 01% (um por cento) ao mês, calculados desde a citação;* (ii) *CONDENAR ré no pagamento de indenização a título de danos materiais no valor R\$ 13.258, 00 (treze mil duzentos e cinquenta e oito reais), quantia que deverá ser atualizada monetariamente desde o desembolso (Tabela Prática do Tribunal de Justiça) e acrescida de juros moratórios de 01% (um por cento) ao mês, calculados desde a citação*"; (iii) impor à vencida o ônus sucumbencial, aí incluídos os honorários advocatícios arbitrados em 15% do valor da condenação.

A apelante alega ser parte ilegítima, porquanto teria se limitado a intermediar a contratação entre os apelados e fornecedores diversos, em avença assemelhada ao contrato de corretagem. Aduz, no mérito da causa, que: (i) orientou os requeridos a buscarem o reembolso dos serviços previamente cancelados; (ii) teria, em vão, se empenhado em também o fazer diretamente; (iii) a restituição dos valores despendidos com hospedagem e parques temáticos se mostrou inviável, porque os preços promocionais excluíam o ressarcimento na hipótese de cancelamento; (iv) inexistiram danos materiais e morais, tampouco ato ilícito; (v) a indenização por dano moral e os honorários advocatícios, se mantidos em seu prejuízo, devem ser arbitrados com moderação.

Requer: (i) a extinção do feito, por ilegitimidade passiva; (ii) subsidiariamente, a improcedência da demanda; (iii) em último caso, a minoração da indenização.

Contrarrazões às fls. 259/266.

É o relatório.

Domingos Mattioni Neto, Heliete Basso Mattioni, Luiz Basso Mattioni, André Luiz Basso Mattioni, Ana Carolina Basso Mattioni e Rodrigo Silveira adquiriram, em sítio eletrônico da ré Decolar.com, pacote turístico de viagem aos Estados Unidos da América, englobando passagens aéreas, hospedagens, ingressos em parques temáticos e locação de veículo. Contudo, o coautor Domingos foi submetido a procedimento cirúrgico emergencial em 23.02.2017, visando à “ressecção de metástase cerebral”, o que impediu a família de fruir da viagem, pré-agendada para 28.02.2017. Os autores comunicaram o fato à ré em 19.02.2017 e requereram o cancelamento dos serviços. Porém, Decolar.com somente providenciou a restituição das passagens aéreas. Embora os requerentes tenham logrado o ressarcimento de parte do prejuízo, não obtiveram igual sucesso em relação às hospedagens (R\$5.276,00) e aos parques Disney (R\$5.194,00), Seaworld e Bush Gardens (R\$2.788,00). Por tais razões, imputando à requerida omissão no cumprimento de seus deveres, bem como a prestação de serviço defeituoso, pretendem, nesta causa, a restituição da quantia pendente, bem como a compensação pecuniária do abalo moral, salientando, quanto a esse último aspecto, a revolta e a angústia decorrentes do insucesso na solução administrativa do imbróglio.

Pois bem; a ré é parte legítima para responder pela demanda, pois atuou na qualidade de agência de turismo e não apenas como agente de aproximação. Ao disponibilizar pacote completo de viagem e viabilizar o intercâmbio de informações entre os autores e as demais fornecedoras dos serviços, Decolar.com exerceu atividades privativas de agência de turismo, precisamente aquelas elencadas nos incisos I, II e IV do

art. 3º da Lei n. 12.974/14¹ e no §1º do art. 27 da Lei n. 11.771/07².

Ademais, o elo estabelecido diretamente com os autores coloca a apelante na posição de fornecedora de serviço de consumo, devendo, por isso mesmo, responder solidariamente pelos danos causados ao consumidor e resultantes da cadeia

¹ " Art. 3º É privativo das Agências de Turismo o exercício das seguintes atividades:

I - venda comissionada ou intermediação remunerada na comercialização de passagens, passeios, viagens e excursões, nas modalidades aérea, aquaviária, terrestre, ferroviária e conjugadas;

II - assessoramento, planejamento e organização de atividades associadas à execução de viagens turísticas ou excursões;

III - (VETADO);

IV - organização de programas, serviços, roteiros e itinerários de viagens, individuais ou em grupo, e intermediação remunerada na sua execução e comercialização(...)".

² "Art. 27. Compreende-se por agência de turismo a pessoa jurídica que exerce a atividade econômica de intermediação remunerada entre fornecedores e consumidores de serviços turísticos ou os fornece diretamente.

§ 1º São considerados serviços de operação de viagens, excursões e passeios turísticos, a organização, contratação e execução de programas, roteiros, itinerários, bem como recepção, transferência e a assistência ao turista".

de atuação (arts. 2º, 7º, parágrafo único, e 25, §1º, do CDC).

Há precedente nesta Corte:

" AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS. Ilegitimidade passiva. Preliminar afastada. Ao colocar no mercado o serviço de intermediação para a aquisição de passagens aéreas e reservas em hotéis, a ré-apelante fica sujeita aos ditames do Código de Defesa do Consumidor e, assim sendo, responde solidariamente diante do consumidor, uma vez que passou a integrar a cadeia produtiva, com responsabilidade objetiva, nos termos dos artigos 3º, 7º, parágrafo único, 14 e 25, §1º, todos da Lei nº 8.078/90. Venda de pacote de viagem para o exterior. Transporte aéreo e hotel. Passageiros impedidos de embarcar por ausência de visto canadense. Viagem com destino a Nova Iorque, com escala no Canadá. Alegação de que não foram orientados quanto à necessidade de obter visto canadense. Dever do consumidor, viajante, de verificar os documentos necessários para a viagem. Informação constante dos sítios eletrônicos da ré e também do Itamaraty. Sentença reformada. Recurso provido" (Apelação n. 4004093-24.2013.8.26.0602, Relator Silveira Paulilo, 21ª Câmara de Direito Privado, julgado em 04.04.2018) – sem destaque no original;

" TRANSPORTE AÉREO. Ação de indenização por danos materiais e morais em razão de cancelamento de voo na véspera de viagem internacional e de indisponibilidade do quarto de hotel reservado com 02 meses de antecedência. Acordo celebrado com a companhia aérea. Prosseguimento do feito quanto à agência de viagens. Sentença de procedência, condenando a ré ao pagamento de danos materiais, referente aos valores desembolsados com a hospedagem, e de danos morais, fixados em R\$3.000,00

para cada consumidor. Irresignação da parte ré. Descabimento. Agência de viagens que integrou a cadeia de fornecimento tem responsabilidade solidária. Art.25, §1º, do CDC. Precedentes (...) Recurso não provido (Apelação n. 1076303-10.2015.8.26.0100, Relator Walter Barone, 24ª Câmara de Direito Privado, julgado em 03.05.2018) – sem destaque no original.

Daí a inequívoca legitimidade de parte.

No mérito, a r. sentença deve ser integralmente mantida, por seus próprios e jurídicos fundamentos, os quais são adotados, nos moldes do art. 252 do Regimento Interno desta Egrégia Corte Bandeirante, que assim dispõe: "*Nos recursos em geral, o relator poderá limitar-se a ratificar os fundamentos da decisão recorrida, quando, suficientemente motivada, houver de mantê-la*".

O Superior Tribunal de Justiça reconhece "*a viabilidade do órgão julgador adotar ou ratificar o juízo de valor firmado na sentença, inclusive transcrevendo-a no acórdão, sem que tal medida encerre omissão ou ausência de fundamentação no decísum*" (cf. STJ, AgRg no REsp n. 1.339.998-RS, 4ª Turma, Rel. Min. Raul Araújo, j. 15.5.2014; AgRg no AREsp n. 58514-SP, 3ª Turma, Rel. Min. Sidnei Beneti, j. 28.5.2013; REsp n. 662272-RS, 2ª Turma, Rel. Min. José Otávio de Noronha, j. 4.9.2007).

Cabe, assim, colacionar os fundamentos essenciais da r. sentença hostilizada:

"É ponto incontroverso que os autores contrataram a requerida para adquirir passagens aéreas, bilhetes de parques e diárias de hospedagens.

Ficou provado, de forma inequívoca, que os autores não conseguiram embarcar no voo com destino aos EUA, em razão de intercorrências relacionadas com o diagnóstico e tratamento de doença grave.

Isso porque o autor DOMINGOS MATTIONI NETO precisou fazer uma cirurgia de emergência em 03.02.2017, bem como submeter-se a um segundo procedimento em 23.02.2017 (fl. 110), o que não estava nos planos do grupo familiar.

Ocorre, todavia, que a requerida não providenciou a restituição das quantias pagas, embora cientificada do interesse no cancelamento em 19.02.2017 (fl. 93).

Significa que os consumidores não puderam desfrutar do pacote turístico adquirido e também não foram reembolsados das quantias pagas, com exceção dos ingressos do parque UNIVERSAL, o que foi obtido pela intervenção direta dos autores.

O caso reclama reflexão sobre a possibilidade do consumidor pedir indenização a título de restituição, em caso de doença grave (caso fortuito ou força maior).

A prova do fortuito nessas hipóteses, como em todos em que se busca uma responsabilização contratual pela inevitabilidade de um acontecimento superveniente e imprevisto, é daquele que o alega.

Na hipótese dos autos, quem consultar o processo vai verificar que a desistência apresentada pelos autores tem como fundamento complicação decorrente do tratamento de doença grave, sendo que a segunda cirurgia prescrita em caráter de urgência não era algo previsível ou programado.

A requerida defende não possuir

responsabilidade pelo episódio, já que não é agência de turismo.

Sem razão, contudo.

As empresas que atuam neste tipo de serviço de intermediação (facilitação na contratação) também são obrigadas a garantir a segurança e tranquilidade dos usuários, seja no momento da contratação ou no caso de cancelamento motivado por justa causa. Em que pese os altos lucros obtidos, ainda que indiretamente, e o esforço em captar clientes (promessa de melhores preços), não investem para resolver os problemas gerados por fatos imprevisíveis, como a impossibilidade de utilizar os serviços adquiridos em razão de doença. E quando existe uma falha que resulta na inexistência de restituição, devem reparar o dano pela simples existência de um ônus que se contrapõe ao bônus lucrativo. Trata-se de um risco de atividade que impõe o dever de indenizar os prejuízos causados a terceiros inocentes, como os autores. A responsabilidade civil decorre da teoria do risco cuja responsabilidade objetiva do explorador da atividade existe pela atividade lucrativa desenvolvida, sendo permitido ao juiz reconhecer a omissão civilmente relevante para a configuração do dever legal de indenizar.

(...)

O Código de Defesa do Consumidor estabelece que o consumidor tem direito à reparação por danos patrimoniais e morais, a fim de facilitar a defesa de seus direitos (art. 6º, itens VI), e, principalmente, que a responsabilidade pelos vícios de qualidade dos serviços é objetiva.

(...)

Assim, é evidente a presença da ilicitude, o que justifica a condenação para reparar os prejuízos materiais e reparar os morais.

O dano material corresponde ao valor gasto e não recuperado (R\$ 13.258,00).

Já o dano moral depende da fixação pelo julgador. O arbitramento é um ato de consciência jurídica e o juiz deve mentalizar, em primeiro lugar, a situação da vítima (a extensão do dano e sua repercussão na esfera íntima do indivíduo e no aspecto social). Esse é um exercício que se cumpre examinando as condições pessoais do lesado, sua capacidade de autodeterminação diante da gravidade do fato e do trauma que um ser humano dotado de personalidade mediana suporta, bem como a perspectiva de superação com o poder do dinheiro a ser pago pelo réu, sem que isso possa importar em enriquecimento ilícito.

Em resumo, no arbitramento dos danos morais é recomendável equilíbrio e moderação, orientando-se pelos critérios sugeridos na doutrina e jurisprudência, aliados à experiência e ao bom senso, aproximando-se ao máximo das peculiaridades de cada caso concreto.

(...)

Neste contexto, entende-se que a quantia de R\$ 2.000,00 (dois mil reais), para cada autor, é suficiente para compensar os danos e a lesão aos direitos da personalidade⁴.

As razões recursais reproduzem substancialmente os fundamentos fáticos e jurídicos articulados em contestação, os quais foram bem rechaçados pelo douto Juízo *a quo*, consoante transcrito.

É verdade que o instrumento contratual anexado às fls. 152/162 alerta para a impossibilidade de restituição dos valores desembolsados em caso de desistência dos serviços adquiridos a preços promocionais.

No entanto, a avença não regula de forma específica a hipótese de caso fortuito. Não se pode equiparar causas distintas, incluindo, no mesmo conceito genérico, o arrependimento do contratante, por exemplo, e a impossibilidade decorrente do advento de circunstância cujos efeitos eram inevitáveis, tal qual a submissão a procedimento cirúrgico de emergência.

O caso fortuito, vale dizer, impôs verdadeira impossibilidade de atingir o objetivo da contratação.

Diante da omissão contratual, bem como do silêncio na legislação consumerista, incidem as regras do Código Civil. No âmbito das obrigações de fazer, o art. 248 dispõe que "*se a prestação do fato tornar-se impossível sem culpa do devedor, resolver-se-á a obrigação*". Se tal previsão se aplica ao devedor, com mais razão há de ser observada aos autores, que já honraram o compromisso, e aos contratados, que ainda não adimpliram a contraprestação a eles encarregada (isto é, o transporte de pessoas, a hospedagem, as atrações em parques temáticos).

A norma abrange, como se nota, eventuais prejuízos resultantes da frustração do negócio, os quais, na espécie, aparentemente inexistiram, porque a apelante nada aventou nesse sentido e porque os autores comunicaram a impossibilidade nove antes dias do início da viagem.

Ademais, em reforço, tratando especificamente do caso fortuito e da omissão contratual, o art. 393 do Código Civil preconiza que "*o devedor não responde pelos prejuízos resultantes de caso fortuito ou força maior, se expressamente não se houver por eles responsabilizado*". No mesmo sentido, a Embratur, autarquia vinculada ao

Ministério do Esporte e Turismo, editou a deliberação normativa n. 161, de 09.08.1985, estatuidando que, na hipótese de cancelamento dos pacotes turísticos por motivos de caso fortuito e força maior, impõe à agência de turismo a devolução integral dos valores pagos³.

Tais previsões, se analisadas em conjunto com a teoria do risco da atividade, condizente com as disposições do Código de Defesa do Consumidor, na linha bem exposta pelo culto magistrado de piso, demonstram que o ressarcimento da quantia desembolsada pelos autores deve ser integral, conforme requerido inicialmente.

Esta Corte já decidiu em sentido semelhante:

"AÇÃO DE RESTITUIÇÃO DE QUANTIAS PAGAS C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. Prestação de serviços. Turismo. Aquisição de pacote de viagem para o Exterior. Cancelamento pela autora por motivos de saúde. Ré que oferece a restituição de quarenta por cento (40%) do preço pago, além de Carta de Crédito no montante correspondente aos sessenta por cento (60%) restantes para viagem futura. Discordância da autora. SENTENÇA de procedência para condenar a ré a pagar para a autora R\$ 25.652,08, com correção monetária a contar do ajuizamento e juros de mora de um por cento (1%) ao mês a contar da citação, a título de indenização moral e de restituição. APELAÇÃO da ré, que insiste na reforma da sentença para o decreto de improcedência, com pedido subsidiário de redução do "quantum" indenizatório e da verba honorária. ACOLHIMENTO PARCIAL. Hipótese de inexecução contratual involuntária, decorrente de caso fortuito. Autora que necessitou de intervenção cirúrgica devido à súbita e

³ Conforme item 8 do Anexo I, disponível em: http://www.embratur.gov.br/piembratur-new/opencms/galerias/1843_1611985.pdf

imprevista "rotura de cordoalhas que prendem a válvula ao músculo cardíaco". Ausência de previsão contratual de responsabilidade de qualquer das partes em caso fortuito ou força maior. Aplicação do artigo 393 do Código Civil. Deliberação Normativa nº 161/1985 da Embratur que permite retenção dos valores pagos pelos consumidores em favor das Agências de Turismo, em caso de cancelamento, com expressa exclusão para as hipóteses de caso fortuito e força maior. Restituição do valor total pago que era de rigor. Dano moral indenizável não configurado. Ré que tentou solucionar a questão de forma amigável, oferecendo a restituição parcial do valor pago e a concessão de Carta de Crédito para viagem futura em relação à diferença. Ausência de violação, por parte da ré, a qualquer direito de personalidade da autora. Dissabor que não passou da esfera do mero aborrecimento, transtorno ou percalço do cotidiano, sem concretização de abalo psicológico apto a ensejar o dever de indenizar. Verba honorária arbitrada em vinte por cento (20%) do valor da condenação que não comporta redução, porquanto de acordo com os parâmetros previstos no artigo 20, §3º, do Código de Processo Civil de 1973. Sentença parcialmente reformada. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO (Apelação n. 1011130-73.2014.8.26.0100; Relatora Daise Fajardo Nogueira Jacot, 27ª Câmara de Direito Privado, julgado em 23.08.2016) – sem destaque no original;

" Ação declaratória de inexistência de débito. Cumulação com reparação de danos morais. Aquisição de passagens aéreas e reservas de hotel pela internet. Embarque cancelado por motivo de força maior. Valores indevidos lançados, ou não estornados, no cartão de crédito da consumidora. Intermediária da venda que, disponibilizando os serviços na rede mundial de computadores, responde pelos danos decorrentes na falha da prestação dos serviços

contratados, posto que integra a cadeia produtiva. Responsabilidade solidária também da instituição financeira que administra o cartão de crédito. Ausência de prova de danos morais sofridos pelas autoras. Mero dissabor que não pode ser alçado ao patamar de dano moral, mas apenas aquela agressão que exacerba a naturalidade dos fatos da vida, causando fundadas aflições ou angústias no espírito de quem a ela se dirige. Procedência parcial da ação. Sucumbência recíproca. Recurso provido em parte

(Apelação n. 0202235-30.2012.8.26.0100, Relator Ruy Coppola, 32ª Câmara de Direito Privado, julgado em 12.02.2015) – sem destaque no original.

Os danos morais, ainda que de leve intensidade, ficaram configurados.

A apelante não comprovou as medidas tomadas perante os fornecedores de serviços de hospedagem e de entretenimento para defender os interesses dos autores. Ao contrário, os documentos anexados à petição inicial demonstram que, relativamente ao serviço hoteleiro, o cancelamento poderia ter sido bem-sucedido, caso a agente de turismo interviesse diretamente (fl. 99).

A lesão resulta do desamparo impingido aos contratantes que, já abalados pela impossibilidade de desfrutar o passeio agendado e, especialmente, pelo estado clínico do coautor Domingos, depararam-se com a recusa da apelante em assegurar a restituição da importância desembolsada. Os transtornos resultantes desse quadro, aliada à angústia da perda patrimonial, extrapolam os percalços cotidianos e os aborrecimentos inerentes à vida social.

À colação, novamente, precedentes deste egrégio Tribunal:

"PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS TURÍSTICOS – Ação de indenização por danos materiais e morais – Autores que, utilizando-se dos serviços oferecidos pela ré CVC BRASIL, adquiriram um pacote de viagem para Fortaleza -

Cancelamento do voo de retorno – Legitimidade passiva – Empresa que integra a cadeia produtiva de fornecedores – Código de Defesa do Consumidor aplicável ao caso – Responsabilidade solidária que deve ser reconhecida – Art. 14 do CDC - Preliminar rejeitada. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS TURÍSTICOS – Ação de indenização por danos materiais e morais– Cancelamento do voo de retorno por motivo de foro íntimo dos coautores Manoel e Maria João - Retorno antecipado dos mencionados consumidores que não se deu por qualquer tipo de falha ou vício na prestação de serviços por parte da ré, que não concorreu de modo algum para a interrupção prematura da viagem - O casal Guy e Christiane, por sua vez, permaneceu em Fortaleza e continuou desfrutando dos passeios agendados e dos serviços contratados, não tendo efetuado o cancelamento do voo de volta - Falha na prestação de serviços da ré evidenciada - Danos morais configurados – Montante arbitrado em 1ª instância, com razoabilidade e moderação, na quantia de R\$ 4.000,00 - Observa-se que a correção monetária foi corretamente aplicada no tocante à indenização por danos morais, mas os juros de mora são devidos desde a citação, por se tratar de ilícito contratual - Alteração que se faz de ofício - Honorários sucumbenciais arbitrados com moderação e razoabilidade - R. sentença de parcial procedência que deve ser mantida, no essencial - Recursos improvidos, com observação" (Apelação n. 1002700-14.2017.8.26.0073, Relator Carlos Nunes, 31ª Câmara de Direito Privado, julgado em 09.04.2018);

"Indenização por danos. Pacote de viagem. Relação de consumo. Cancelamento do pacote pelo consumidor, dentro do prazo avençado e por motivo de doença. A agência de turismo é responsável pela transmissão da comunicação de cancelamento dos pacotes de viagem. A responsabilidade civil objetiva pelo dever de indenizar danos sofridos pelo

consumidor é da ré. Presente o dano moral pretendido, devida a sua indenização ao autor. Pagamento de reembolso em dobro é devido pela ré ao autor. Exegese do CDC, art. 42, § único combinado o CC art. 876. Sentença a quo reformada em parte. Recurso de apelação improvido. Recurso adesivo provido (Apelação n. 0010473-95.2012.8.26.0011, Relatora Rosa Maria de Andrade Nery, 34ª Câmara de Direito Privado, julgado em 06.05.2013).

A importância de R\$2.000,00 (dois mil reais) para cada autor, totalizando R\$10.000,00 (dez mil reais) não se distingue pelo excesso, mas se mostra adequada à luz das circunstâncias do caso, assim como das vertentes punitiva, compensatória e dissuasora do instituto.

Do mesmo modo, os honorários advocatícios, fixados em 15% do valor da condenação, encontram-se condizentes com as balizas cravadas nos incisos do art. 85, §2º, do CPC/2015, máxime se considerados o grau de zelo profissional e o trabalho desempenhado pelo advogado.

Mantém-se, enfim, integralmente, a r. sentença.

Tendo em vista o trabalho adicional desempenhado nesta alçada, elevam-se os honorários advocatícios de 15% para 20% do valor da condenação, em atenção ao art. 85, §§2º, I a IV, e 11, do CPC/2015.

Anota-se que a matéria devolvida se encontra prequestionada, com a ressalva de que o Juiz não está obrigado a mencionar expressamente todos os pontos suscitados pelas partes, nem a citar as normas aventadas, bastando que o recurso tenha sido fundamentadamente apreciado.

Ante o exposto, nega-se provimento ao recurso.

JONIZE SACCHI DE OLIVEIRA



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Desembargadora Relatora