



Tribunal de Justiça de Minas Gerais

Número do 1.0439.16.013318-7/002 **Númeraço** 0133187-
Relator: Des.(a) Valdez Leite Machado
Relator do Acordão: Des.(a) Valdez Leite Machado
Data do Julgamento: 04/07/2019
Data da Publicação: 12/07/2019

EMENTA: APELAÇÃO CÍVEL - AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS - FALTA DE FUNDAMENTAÇÃO DA SENTENÇA - PRELIMINAR REJEITADA - CONTRATAÇÃO DE CRUZEIRO MARÍTIMO - APLICAÇÃO DO CDC - RESPONSABILIDADE OBJETIVA - FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO - DEVER DE INFORMAÇÃO - VIAGEM FRUSTRADA - DANO MORAL - OCORRÊNCIA - VALOR DA INDENIZAÇÃO - CRITÉRIO.

- Não há impedimento para que a decisão seja sucinta, desde que forneça à parte os motivos de decidir.

- Conforme disposto no art. 14 do Código de Defesa do Consumidor, os fornecedores de serviços são responsáveis, independentemente da existência de culpa, pelos prejuízos causados ao consumidor por defeitos relativos à prestação dos serviços ofertados.

- As agências de viagem devem prestar ao consumidor todas as informações necessárias para acesso ao serviço contratado, de forma clara, adequada, suficiente e sem contradições, sob pena de responderem pelos danos decorrentes da precariedade das orientações passadas ao cliente.

- A frustração de viagem familiar provocada por falta de informação por parte das agências que intermediaram a venda do respectivo pacote de serviços, gera dano moral in re ipsa.

- A reparação por danos morais, ao mesmo tempo em que não deve permitir o enriquecimento injustificado do lesado, também não pode ser fixada em valor insignificante, pois deve servir de reprimenda para



Tribunal de Justiça de Minas Gerais

evitar a repetição da conduta abusiva.

APELAÇÃO CÍVEL Nº 1.0439.16.013318-7/002 - COMARCA DE MURIAÉ - 1º APELANTE: NORWEGIAN CRUISE LINE AGENCIA DE VIAGENS LTDA. - 2º APELANTE: GIOVANA CARLA TITONELI DE SOUZA PEREIRA E OUTRO(A)(S), RENATO DEL PENHO PEREIRA - 3º APELANTE: DREAMLINES BRASIL AGENCIA DE VIAGENS LTDA. - APELADO(A)(S): NORWEGIAN CRUISE LINE AGENCIA DE VIAGENS LTDA., GIOVANA CARLA TITONELI DE SOUZA PEREIRA E OUTRO(A)(S), RENATO DEL PENHO PEREIRA, DREAMLINES BRASIL AGENCIA DE VIAGENS LTDA.

A C Ó R D ã O

Vistos etc., acorda, em Turma, a 14ª CÂMARA CÍVEL do Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais, na conformidade da ata dos julgamentos, em REJEITAR PRELIMINAR E DERAM PROVIMENTO AO SEGUNDO RECURSO E NEGAR PROVIMENTO AO PRIMEIRO E AO TERCEIRO RECURSOS.

DES. VALDEZ LEITE MACHADO

RELATOR.

DES. VALDEZ LEITE MACHADO (RELATOR)

V O T O

Cuida-se de recurso de apelação interposto por Norwegian Cruise Line Agência de Viagens Ltda., Giovana Carla Titoneli de Souza Pereira e outro, e por Dreamlines Brasil Agência de Viagens Ltda. contra a sentença de f. 272-274 verso integrada pela decisão de f. 284,



Tribunal de Justiça de Minas Gerais

proferida pelo MM. Juiz da 1ª Vara Cível da Comarca de Muriaé, que, nos autos da ação de indenização por danos morais e materiais em que contendem entre si, julgou parcialmente procedente o pedido, condenando as requeridas, solidariamente, a restituir aos requerentes o valor de R\$8.638,08, a título de indenização por dano material, com correção monetária pelos índices da CGJ desde o dia 14-05-2016 e com juros de 1% ao mês a partir da citação. Julgou improcedente o pedido de indenização por dano moral.

Condenou as partes no pagamento das custas processuais na proporção de 50% para cada uma, e dos honorários advocatícios fixados em R\$1.600,00 em favor do patrono da parte autora, e em R\$800,00 em favor do patrono de cada uma das rés.

Consubstanciando o seu inconformismo nas razões de f. 294-301, a ré Norwegian Cruze Agência de Viagens Ltda. busca a reforma da sentença, alegando, em síntese, que os autores foram devidamente informados sobre a necessidade de obtenção do visto canadense, considerando, inclusive, que o confessam na petição inicial que navegariam em águas canadenses, além de estar previsto no voucher de viagem a parada no porto canadense, na cidade de Victoria, e que não providenciaram o visto canadense em razão de já possuírem o visto americano.

Sustenta que a frustração da viagem se deu por desatenção dos autores quanto à obtenção do visto canadense, e que, por isso, não há que se falar em falha na prestação de serviços.

Diz que a parte autora agiu de má-fé ao deixar de informar na inicial, que recebeu restituições por parte das rés (R\$4.263,73), o que é incontroverso nos autos.

Afirma ser indevida a devolução do valor pago pelo cruzeiro, uma vez que, em razão da negligência dos autores, a cabine permaneceu vazia, sem que pudesse ser vendida a outras pessoas.

Requer a redistribuição dos ônus da sucumbência, observando a



Tribunal de Justiça de Minas Gerais

proporcionalidade de ganho e perda de cada uma das partes.

Os autores apresentaram o recurso de apelação de f. 313-322, sustentando, em síntese, que impugnam os documentos que serviram de fundamento para a sentença.

Dizem os autores ser de responsabilidade da agência de viagens a informação sobre a necessidade do visto, ficando a seu cargo as providencias a serem tomadas para a sua obtenção.

Alegam que a informação sobre a necessidade do visto canadense somente chegou até eles 19 (dezenove) dias antes do embarque, prazo que reputam insuficiente para a obtenção do referido visto.

Insurgem-se contra a declaração de culpa concorrente, afirmando ter sido exclusivamente das rés a responsabilidade pela frustração da viagem, pelo que devem ser compelidas a restituir integralmente os valores pagos pela viagem.

Aduzem que as circunstâncias lhes sujeitaram ao sofrimento de dano moral, o qual deve ser indenizado.

A ré Dreamlines Brasil Agência de Viagens Ltda. também apelou, às f. 329-343, dissertando sobre a importância da boa-fé na conduta das partes em relação ao processo.

Afirma que os autores faltaram com a verdade nos autos, tendo, porém, sido esclarecidos os fatos a partir dos documentos acostados aos autos com as contestações apresentadas.

Alega que os autores tinham conhecimento da necessidade do visto canadense, tanto que o confessaram na inicial, além de, propositadamente, terem ocultado a informação de que receberam a restituição do valor de R\$4.263,76.

Sustenta não haver que se falar em culpa concorrente, vez que a responsabilidade pela frustração da viagem foi exclusivamente dos



Tribunal de Justiça de Minas Gerais

autores, que não se atentaram para as advertências que lhes foram repassadas pelas rés, nos termos do art. 14, § 3º, II, do CDC.

Aduz ser suficiente para a obtenção do visto canadense, o prazo decorrido entre a informação e a data da viagem - 19 dias -, tendo em vista a alegação dos próprios autores, no sentido de que o referido visto é facilmente obtido por quem já detém o visto americano, como é o caso dos mesmos.

Argumenta que, ao ser proferida a sentença com base em suas próprias convicções, sem considerar as alegações dos autores, restou infringido o art. 489, § 1º, II, § 3º, do CPC. Sustenta, assim, que a sentença não foi devidamente fundamentada quanto à conclusão de que o prazo seria insuficiente para a obtenção do visto canadense, haja vista não constar qualquer alegação neste sentido nos autos.

Requer, subsidiariamente, seja fixado o valor da indenização nos moldes do art. 945 do Código Civil, considerando o prejuízo suportado pela outra ré em função de sua cabine ter viajado vazia ante a impossibilidade de embarque dos autores.

Somente a ré Dreamlines apresentou contrarrazões às f. 357-361, pugnando pelo não provimento do recurso apresentado pelos autores.

É o relatório em resumo.

Presentes os pressupostos de admissibilidade, conheço dos recursos, os recebendo em ambos os efeitos, e passo à sua análise conjunta.

A parte autora ajuizou a presente ação afirmando que, com o fim de comemorar o aniversário da primeira autora, adquiriram das rés um pacote de viagem referente a um cruzeiro pelo Alaska, o que consistia em antigo sonho do casal.

Contudo, foram impedidos de embarcar no navio, em razão da ausência do visto canadense nos passaportes de ambos, o que era



Tribunal de Justiça de Minas Gerais

necessário tendo em vista que navegariam em águas canadenses. Afirmam, contudo, que não foram avisados pelas rés sobre a necessidade do visto canadense, o que lhes seria fácil adquirir, uma vez que já possuíam o visto americano. Requerem, então, indenização pelos danos materiais e morais que afirmam ter suportado em decorrência da falta de informação por parte das rés.

Em defesa, as rés alegam ter prestado as devidas informações para o embarque, tanto no ato da contratação, quanto do envio posterior de documentos através do e-mail da autora.

Ambas afirmam que os autores confessam na inicial que tinham conhecimento da necessidade do visto canadense, afirmando, inclusive, a facilidade em obtê-lo, não o tendo feito porque acharam desnecessário.

O pedido foi julgado parcialmente procedente, com o reconhecimento de culpa concorrente e a condenação das rés a restituírem aos autores o valor de R\$8.638,08 a título de danos materiais. Julgou improcedente o pedido de indenização por dano moral.

Inicialmente, sobre a alegação de ausência de fundamentação da sentença quanto à conclusão a que o MM. Juiz de primeiro grau chegou sobre o prazo decorrido ente a informação sobre o visto e o embarque para o cruzeiro, ressaltado não ser necessário que o magistrado, ao proferir sua decisão, tente convencer as partes do seu entendimento, sustentando teses jurídicas, bastando que apresente, fundamentadamente, ainda que de forma sucinta e objetiva, os motivos que o levaram a decidir, como procedido no caso pelo MM. Juiz primevo.

Neste sentido, aliás, oportuno reproduzir trecho de voto proferido pelo Desembargador Alzir Felliipe Schmitz, componente da 17ª Câmara Cível do Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul, no julgamento da Apelação Cível n. 70016355950:



Tribunal de Justiça de Minas Gerais

(...) De plano, cumpre estabelecer a diferença entre fundamentação sucinta e ausência ou fundamentação deficiente. No caso em análise, o juízo lançou os alicerces de seu convencimento. É verdade que tal se deu de forma resumida, mas a questão é singela. Em verdade a sentença seguiu o estilo de sua prolatora, não podendo a parte exigir que prolixidade, quiçá em dias de Judiciário abarrotado. A evolução da informática, que propicia recursos de colagem alongadores das peças processuais, inviabiliza que o sentenciante gaste horas para rebater argumentos, procurando adjetivos no dicionário (...) Ademais, o juízo não está compelido à interpretação de um a um dos argumentos lançados pelas partes, a adoção de determinada linha de raciocínio conduz logicamente à rejeição das outras. É questão de lógica e bom senso. Enfim, é a falta de fundamentação que enseja a nulidade do ato, não a fundamentação econômica e adequada ao caso concreto.(...).

Por outro lado, não é verdade que o MM. Juiz sentenciante se utilizou de entendimento subjetivo para concluir que o prazo entre o recebimento do voucher e o embarque foi ínfimo, eis que a mesma assertiva consta da petição inicial, especialmente á f. 06:

Ocorre também que a ré não emitiu o voucher com a devida antecedência, ato que é de sua obrigação, foi necessário que a requerente o solicitasse via e-mail a poucos dias da viagem, como consta da documentação em anexo.

Desta forma, não vislumbro qualquer ofensa ao art. 93, IX, do Texto Constitucional, bem como ao artigo 489, § 1º, do CPC/2015.

Nestes termos, rejeito a preliminar de nulidade da decisão por falta de fundamentação.

Adentrando ao mérito, importa registrar que são aplicáveis ao



Tribunal de Justiça de Minas Gerais

caso as disposições consumeristas, conforme artigo 14, caput, do CDC, que prevê a responsabilidade objetiva pelo fato do serviço.

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.

Como se vê, ao contrário da responsabilidade subjetiva, na qual é essencial a demonstração da culpa, na responsabilidade objetiva a culpa é presumida. Nesses casos, é o fornecedor que deve provar a ocorrência de excludentes de sua responsabilidade, caso contrário fatalmente será condenado a indenizar a vítima.

Acerca do tema, doutrina de Rui Stoco:

Dentro da teoria clássica da culpa, a vítima tem de demonstrar a existência dos elementos fundamentais de sua pretensão, sobressaindo o comportamento culposo do demandado. Ao se encaminhar para a especialização da culpa presumida, ocorre uma inversão do 'onus probandi'. Em certas circunstâncias, presume-se o comportamento culposo do causador do dano, cabendo-lhe demonstrar a ausência de culpa, para se eximir do dever de indenizar. Foi um modo de afirmar a responsabilidade civil, sem a necessidade de provar o lesado a conduta culposa do agente, mas sem repelir o pressuposto subjetivo da doutrina tradicional. (in "Responsabilidade Civil e sua interpretação jurisprudencial: doutrina e jurisprudência", 4ª ed., São Paulo: Editora RT, 1999, p. 77).

Todavia, em que pese não ser necessária a aferição de culpa na



Tribunal de Justiça de Minas Gerais

hipótese, imprescindível que haja ato ilícito, consubstanciado na falha da prestação de serviço, bem como a efetiva ocorrência de dano e o nexo causal entre ambos. Acrescente-se que, há de se apurar, também, a inexistência das causas excludentes da responsabilidade do prestador de serviço, que são, além do defeito inexistente, a culpa exclusiva do usuário ou de terceiro, bem como o caso fortuito e força maior, para que se tenha por configurada a responsabilidade civil alicerce da pretensão indenizatória.

Embora aplicável o Código de Defesa do Consumidor à hipótese dos autos, conforme decidido no agravo de instrumento de sequencial /001 (f. 252-254 verso), não é caso de inversão do ônus da prova, uma vez que não houve prova nem da verossimilhança das alegações da parte autora, nem de sua condição de hipossuficiência técnica, que a impeça de coletar provas dos fatos constitutivos de seu direito, de forma irrestrita.

Assim, o ônus da prova deverá atender ao disposto no art. 373 do CPC/2015.

A meu ver, restou comprovada a falha na prestação de serviços por parte das rés, pois não há nos autos qualquer documento que comprove tenham sido os autores informados previamente sobre a necessidade de obtenção do visto canadense, ou, sequer, sobre a navegação em águas canadenses.

A documentação acostada aos autos, que embasou a douta sentença de origem, não faz qualquer menção objetiva à necessidade de obtenção do visto canadense, se limitando a estabelecer que, dentre outras eventuais exigências, caso haja a necessidade de vistos, estes deveriam ser providenciados pelos contratantes (f. 53; 147-148; 170; 217; e 225). Ora, não é difícil perceber que se trata de regra geral, elaborada para todos os contratos das rés, não contendo qualquer especificidade em relação aos autores.

Nem mesmo o voucher encaminhado ao e-mail da autora poucos dias antes do embarque é específico quanto à efetiva necessidade do



Tribunal de Justiça de Minas Gerais

visto canadense, estabelecendo tão somente o seguinte:

3. Viagens Internacionais

(...)

Quanto à necessidade de visto, o passageiro deverá entrar em contato diretamente com os consulados dos países a serem visitados.

(...) (f. 45).

É de se concluir que a exigência do visto é tratada de forma hipotética, sem, sequer, indicar o país ou países para os quais seria necessária a obtenção do visto.

Ressalto, ainda, que o voucher prevê outras formas de turismo, como viagens no território brasileiro e entre integrantes do Mercosul, o que confirma o caráter genérico das informações.

Com efeito, a necessidade de obtenção do visto canadense, sobre cujas águas o navio apenas passaria, deveria constar da documentação, em destaque, desde as primeiras orientações. No entanto, não provaram as rés ter informado, ainda que superficialmente, sobre a necessidade do visto para trânsito no Canadá.

Sobre a alegação das rés no sentido de que os autores tinham conhecimento da necessidade do visto canadense para que pudessem embarcar, esta não pode ser considerada, visto não passar de sofisma. A uma, porque o fato de a parte contratante ter ciência dos requisitos para embarque não dispensa a agência de viagens de prestar as respectivas orientações de forma clara e específica, com vistas a cumprir com o dever de informação que lhe é imposto.

A duas, porque o simples fato de os autores afirmarem que "pensaram não ser necessário" o visto para o trânsito no Canadá comprova de forma robusta a necessidade da prévia informação por



Tribunal de Justiça de Minas Gerais

parte dos agentes de viagem.

Ora, não é razoável imaginar que, tendo adquirido um pacote de viagem de alto custo, os autores, por simples negligência, deixariam de providenciar o visto para trânsito no território canadense, inviabilizando, assim, o embarque para o cruzeiro planejado. Havia justa expectativa de que todas as exigências para o embarque seriam repassadas previamente, por completo e da forma mais clara possível, sendo devida a responsabilização por contradições e ausência de ênfase sobre orientação primordial para que o serviço fosse usufruído.

A propósito:

Ao direito à informação do consumidor contrapõe-se o dever de informar do fornecedor, dever esse que pode constituir um dever anexo, ou instrumental, e um dever principal. [...] além de informar o consumidor (dever de informar) e de esclarecê-lo (dever de esclarecer), tem o fornecedor especialista, diante de um consumidor não especialista, o dever de aconselhá-lo e de orientá-lo (dever de aconselhamento), o que significa dotar o consumidor de todas as informações e indicações necessárias, [...] é, certamente, um dos reflexos mais sensíveis do princípio da boa-fé, na medida em que o consumidor, leigo, deposita toda a sua confiança na expertise do fornecedor, profissional. (CAVALIERI FILHO, Sergio. Programa de Direito do Consumidor. 4ª ed. São Paulo: Atlas, 2014, pp. 104/105).

O contexto dos autos revela mesmo a evidente falta de informação eficiente por parte das rés.

Somado a tudo isso, tem-se que, ainda que tivesse validade como informação o conteúdo do voucher, é certo que este foi enviado muito próximo do embarque (19 dias), inviabilizando a obtenção do mencionado visto a partir de então.



Tribunal de Justiça de Minas Gerais

Assim, não há como transferir aos autores a culpa pela frustração da viagem, porque eles agiram com base nas informações que lhes foram passadas.

Não era de se esperar, pois, que os contratantes se ativessem a menções sem destaque, de interpretação não muito fácil, constantes de vasta papelada com letras minúsculas e que versavam sobre vários tipos de viagem e situações diversas, muitas sem relação com a situação das partes, em vez de confiar na principal mensagem transmitida pela agência de viagem.

Portanto, deve ser mantida a responsabilização das rés pela precariedade e ausência de clareza de informação, mas não em caráter concorrente, mas, sim, de forma exclusiva, em razão dos fundamentos acima esposados.

Saliento que não há que se cogitar de má-fé dos autores ao ocultar a restituição parcial dos valores pagos, pois, embora não tenha sido o fato narrado na inicial, esta veio acompanhada dos comprovantes da citada restituição, conforme f. 81-82 e f. 84, não evidenciando qualquer interesse na omissão do aludido fato.

E, por assim ser, deve ser julgado procedente, na íntegra, o pedido de indenização por dano material, com a condenação das rés a restituírem, de forma solidária, todas as despesas pagas pelos autores quanto à compra do cruzeiro, reserva de hotel, bem como em relação a todas as despesas decorrentes do impedimento do embarque, descontados os valores efetivamente devolvidos, conforme comprovação constante dos autos, cujos valores deverão ser apurados em liquidação de sentença.

Quanto ao pedido de indenização por danos morais, tenho que, no caso, estes decorrem do próprio fato (*in re ipsa*).

A frustração de uma viagem familiar, especialmente em um cruzeiro marítimo, que não se faz com frequência, com determinada



Tribunal de Justiça de Minas Gerais

programação e expectativas, permite a presunção de dano moral, extrapolando os meros aborrecimentos da vida cotidiana.

Com relação ao valor a ser arbitrado a título de indenização por dano moral, há que se levar em conta o princípio da proporcionalidade, bem como as condições do ofendido, a capacidade econômica das empresas ofensoras. Acrescendo-se a isso, a reprovabilidade da conduta ilícita praticada e, por fim, que o ressarcimento do dano não se transforme em ganho desmesurado, deixando de corresponder à causa da indenização.

Portanto, a indenização deve ter um caráter preventivo, com o fito de a conduta danosa não voltar e se repetir, assim como punitivo, visando à reparação pelo dano sofrido, não devendo, contudo, transformar-se em objeto de enriquecimento ilícito devido à fixação de valor desproporcional para o caso concreto.

Dessa forma, levando em consideração as questões fáticas, a extensão do prejuízo, bem como a quantificação da conduta ilícita e capacidade econômica da ofensora, entendo que deve ser fixado o valor da indenização em R\$10.000,00 (dez mil reais).

Diante do exposto, dou provimento ao segundo recurso interposto pelos autores, para julgar procedente o pedido, condenando as rés a restituírem, de forma solidária, todas as despesas pagas pelos autores quanto à compra do cruzeiro, reserva de hotel, bem como em relação a todas as despesas decorrentes do impedimento do embarque, descontados os valores efetivamente devolvidos, conforme comprovação constante dos autos, cujos valores deverão ser apurados em liquidação de sentença por artigos, com correção monetária pelos índices da CGJ a partir de cada desembolso, e juros de 1% ao mês a partir da citação, nos termos da Súmula n. 54 do STJ. Condeno, ainda, as rés no pagamento aos autores de indenização por dano moral no valor de R\$10.000,00 (dez mil reais) com correção monetária pelos índices da CGJ a partir da publicação deste acórdão, e com juros de 1% ao mês a partir da citação.



Tribunal de Justiça de Minas Gerais

Nego provimento ao primeiro e ao terceiro recursos, interpostos pelas rés.

Condeno as rés no pagamento das custas processuais, inclusive recursais, e dos honorários advocatícios, que fixo em 15% (quinze por cento) sobre o valor da condenação, já incluídos os honorários recursais previstos no art. 85, §§ 1º e 11ª, do CPC/15.

DESA. EVANGELINA CASTILHO DUARTE - De acordo com o(a) Relator(a).

DESA. CLÁUDIA MAIA - De acordo com o(a) Relator(a).

SÚMULA: REJEITARAM PRELIMINAR E DERAM PROVIMENTO AO SEGUNDO RECURSO E NEGARAM PROVIMENTO AO PRIMEIRO E AO TERCEIRO RECURSOS.