



# Tribunal de Justiça de Minas Gerais

**Número do** 1.0000.24.387411-2/001 **Númeraço** 5123864-  
**Relator:** Des.(a) Marcelo Pereira da Silva  
**Relator do Acordão:** Des.(a) Marcelo Pereira da Silva  
**Data do Julgamento:** 04/12/2024  
**Data da Publicação:** 04/12/2024

**EMENTA:** APELAÇÃO CÍVEL - AÇÃO INDENIZATÓRIA - LEGITIMIDADE PASSIVA - TEORIA DA ASSERÇÃO - COMERCIALIZAÇÃO DE PACOTES DE VIAGEM - RESPONSABILIDADE SOLIDÁRIA DA AGÊNCIA DE VIAGEM - ALTERAÇÕES DE VOOS - PERDA DE DIAS DE VIAGEM - DANO MORAL - QUANTUM INDENIZATÓRIO - REDUÇÃO. À luz da teoria da asserção, a legitimidade das partes deve ser aferida de forma abstrata, com base na narrativa realizada pelo autor na peça inicial, de modo que, em se concluindo que o autor é o possível titular do direito invocado e que aquele indicado como réu deve suportar a eventual procedência dos pedidos iniciais, estará consubstanciada a legitimidade "ad causam" das partes, o que não se confunde com o julgamento do mérito. A jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça admite a responsabilidade solidária das agências de turismo em relação a todos os serviços que integram os pacotes de viagens comercializados. Para a caracterização do dano e do dever de indenizar, é imperativa a confluência dos requisitos exigidos à responsabilidade civil, quais sejam, o ato ilícito, a existência do dano e o nexo de causalidade entre a conduta antijurídica e o resultado lesivo. A alteração dos horários de voos, que acarretam a redução dos dias de viagem originalmente contratados, é suficiente para causar dano moral aos consumidores, em razão do prejuízo à viagem de férias e lazer em família. Para o arbitramento da reparação pecuniária por dano moral, o juiz deve considerar circunstâncias fáticas e repercussão do ato ilícito, condições pessoais das partes, razoabilidade e proporcionalidade.

APELAÇÃO CÍVEL Nº 1.0000.24.387411-2/001 - COMARCA DE BELO HORIZONTE - APELANTE(S): CVC BRASIL OPERADORA E AGENCIA DE VIAGENS S.A. - APELADO(A)(S): AMILTON RIBEIRO DE PAULA, ANDRE LUIS MOREIRA DE PAULA, ANTONIO ROBERTO RODRIGUES DE PAULA,



# Tribunal de Justiça de Minas Gerais

GILSON PARREIRA, GRACIELE DAS DORES MENDONCA, IEDA KELIANE DAS DORES MENDONCA, K.C.D.R., PAULO HENRIQUE MARTINS MENDONCA, ROSANA DA SILVA, SALDTUR AGÊNCIA DE TURISMO E VIAGENS LTDA, SIRLENE APARECIDA DAS DORES MENDONCA

## ACÓRDÃO

Vistos etc., acorda, em Turma, a 11ª CÂMARA CÍVEL do Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais, na conformidade da ata dos julgamentos, em REJEITAR A PRELIMINAR E DAR PARCIAL PROVIMENTO AO RECURSO.

DES. MARCELO PEREIRA DA SILVA

RELATOR

DES. MARCELO PEREIRA DA SILVA (RELATOR)

## VOTO

Trata-se de Apelação Cível interposta por CVC BRASIL OPERADORA E AGÊNCIA DE VIAGENS S.A. e SALDTUR AGÊNCIA DE TURISMO E VIAGENS LTDA. contra a sentença de ordem 131, proferida pela eminente Juíza de Direito Cláudia Aparecida Coimbra Alves, da 11ª Vara Cível da Comarca de Belo Horizonte/MG, nos autos da "Ação de Indenização" movida por AMILTON RIBEIRO DE PAULA, A.L.M.P., ANTÔNIO ROBERTO RODRIGUES DE PAULA, GILSON PARREIRA, GRACIELE DAS DORES MENDONÇA, IEDA KELIANE DAS DORES MENDONÇA, K.C.D.R., PAULO HENRIQUE MARTINS MENDONÇA, ROSANA DA SILVA e SIRLENE APARECIDA DAS DORES MENDONÇA, que julgou parcialmente procedentes os pedidos iniciais, para condenar as



# Tribunal de Justiça de Minas Gerais

rés ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$8.000,00 para cada autor, com correção monetária pela tabela da CGJ-TJMG a contar do arbitramento e juros de mora de 1% ao mês desde a citação. Condenou as partes ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios, fixados em 15% sobre o valor da condenação, na proporção de 10% pelos autores e 90% pelas rés, suspensa a exigibilidade em relação aos autores em razão da gratuidade de justiça.

Em suas razões recursais (ordem 134), as rés suscitam preliminar de ilegitimidade passiva, sob o fundamento de que não são fornecedoras do serviço de transporte aéreo, e que atuam apenas como intermediadoras.

No mérito, sustentam a ausência de responsabilidade por fato de terceiro, pois as alterações dos voos foram realizadas pela companhia aérea. Argumentam que os passageiros foram previamente comunicados acerca das alterações, com as quais concordaram. Argumentam que os fatos narrados não indicam violação a qualquer direito da personalidade, que não foi comprovado o dano efetivamente sofrido pelos autores e que suportaram meros aborrecimentos. Eventualmente, requer a redução do valor da indenização.

Preparo recursal (ordem 141/142).

Contrarrazões (ordem 144).

Parecer da Procuradoria de Justiça (ordem 148), pela manutenção da sentença.

É o relatório.

Passo a decidir.

Presentes os pressupostos extrínsecos e intrínsecos de admissibilidade, CONHEÇO da apelação.

Depreende-se dos autos que Amilton Ribeiro de Paula, A.L.M.P., Antônio Roberto Rodrigues de Paula, Gilson Parreira, Graciele das Dores Mendonça, Ieda Keliane das Dores Mendonça, K.C.D.R., Paulo Henrique Martins Mendonça, Rosana da Silva e Sirlene Aparecida das Dores Mendonça ajuizaram a presente "Ação de Indenização" em face de **CVC Brasil Operadora e Agência de Viagens S.A. e Salduro Agência de Turismo e Viagens Ltda.**, afirmando que adquiriram pacote turístico com destino a Porto Seguro/BA, inclusos passagens aéreas com saída de Belo Horizonte/MG, hospedagem e café da manhã, para 4 dias e 3 noites, com saída em 13/09/2020 e retorno em 16/09/2020, no valor de R\$464,33 por pessoa. Alegam que o voo de ida seria no dia 13/09/2020, às 07:15, com conexão em Guarulhos/SP e previsão de chegada às 13:40 no destino final, mas, dias antes, foram comunicados da alteração do voo para 19:50, com previsão de chegada às 00:45 do dia seguinte, o que acarretou a perda do primeiro dia de viagem. Narram que, durante a viagem, foram informados de que o voo de volta, que sairia no dia 16/09/2020, às 12:05, com previsão de chegada em Belo Horizonte às 18:00, foi alterado para saída às 06:10, causando a perda da última manhã de viagem. Asseveram que a autora Graciele havia encomendado artesanatos, no valor de R\$400,00, para receber as peças na manhã do dia 16, o que não foi possível em razão da alteração do voo, e que o pacote era de 4 dias e 3 noites, mas usufruíram de apenas 2 dias e 2 noites. Assim, pretendem a condenação das rés ao pagamento de indenização por danos morais.

A decisão de ordem 71 deferiu a gratuidade de justiça aos autores.

Contestação (ordem 76).

A decisão de ordem 87 rejeitou a preliminar de ilegitimidade passiva e determinou a inversão do ônus da prova.

Parecer do Ministério Público, pela parcial procedência do pedido (ordem 128).



# Tribunal de Justiça de Minas Gerais

A sentença (ordem 131) julgou parcialmente procedentes os pedidos iniciais, para condenar as rés ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$8.000,00 para cada autor.

Eis os limites da lide.

## PRELIMINAR

A legitimação para a ação decorre do interesse das partes em relação à pretensão trazida a juízo. Por sua vez, a legitimidade passiva ad causam é atribuída àquele a quem se dirige a pretensão e que a ela resiste.

De acordo com a lição do professor Humberto Theodoro Júnior, "legitimados no processo são os sujeitos da lide, isto é, os titulares dos interesses em conflito. A legitimação ativa caberá ao titular do interesse afirmado na pretensão, e a passiva ao titular do interesse que se opõe ou resiste à pretensão" (Curso de Direito Processual Civil; 56ª Ed. editora forense; Rio de Janeiro, 2015, págs. 162/163).

Acerca do tema, leciona FREDIE DIDIER JUNIOR:

Parte legítima é aquela que se encontra em posição processual (autor e réu) coincidente com a situação legitimadora, "decorrente de certa previsão legal, relativamente àquela pessoa e perante o objeto litigioso. Para exemplificar: se alguém pretende obter uma indenização de outrem, é necessário que o autor seja aquele que está na posição jurídica de vantagem e o réu seja o responsável, ao menos em tese, pelo dever de indenizar.

(Curso de Direito Processual Civil, v.1, 12ª Ed., Salvador: Editora JusPodivm, 2010, p. 204).

Segundo a jurisprudência do STJ, "as condições da ação, incluindo a legitimidade ad causam, devem ser aferidas in status assertionis, ou seja, à luz exclusivamente da narrativa constante na petição inicial" (AgRg no AREsp n. 655.283/RJ, Relator Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO, QUARTA TURMA, julgado em 10/3/2015, DJe 18/3/2015)" (STJ, AgInt nos EDcl no REsp 1760178/RS, Rel. Ministro ANTONIO CARLOS FERREIRA, QUARTA TURMA, julgado em 30/03/2020, DJe 01/04/2020).

Significa dizer, então, que a legitimidade das partes deve ser aferida de forma abstrata, com base na narrativa realizada pelo autor na peça inicial, o que não se confunde com a eventual responsabilidade, a qual deve ser apreciada quando do julgamento do mérito.

No caso em apreço, os pacotes de viagem foram comercializados pelas rés, sendo patente a pertinência subjetiva de ambas para a lide.

Além disso, há responsabilidade solidária entre todos os integrantes da cadeia de consumo em caso de falha na prestação dos serviços, em conformidade com os art. 25, §1º, e art. 7º, parágrafo único, do CDC.

Rejeito, pois, a preliminar de ilegitimidade passiva.

## **MÉRITO**

A responsabilização civil exige a ocorrência de ato ilícito, nexa causal e dano, nos termos dos artigos 927, 186 e 187 do Código Civil:

Art. 927 - Aquele que, por ato ilícito (art.186 e 187), causar dano a outrem, fica obrigado a repará-lo.

Art. 186. Aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou

imprudência, violar direito e causar dano a outrem, ainda que exclusivamente moral, comete ato ilícito.

Art. 187. Também comete ato ilícito o titular de um direito que, ao exercê-lo, excede manifestamente os limites impostos pelo seu fim econômico ou social, pela boa-fé ou pelos bons costumes.

Além disso, o art. 14 do CDC dispõe sobre a responsabilidade objetiva do prestador de serviços:

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.

§ 1º O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais:

I - o modo de seu fornecimento;

II - o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam;

III - a época em que foi fornecido.

§ 2º O serviço não é considerado defeituoso pela adoção de novas técnicas.

§ 3º O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar:

I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste;

II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

Como já apontado, há responsabilidade solidária entre todos os integrantes da cadeia de consumo em caso de falha na prestação dos serviços, em conformidade com os art. 25, §1º, e art. 7º, parágrafo único, do CDC.

Especificamente em relação aos serviços prestados por agências de viagem, o Superior Tribunal de Justiça reconhece sua responsabilidade solidária quanto aos serviços que integram o pacote turístico:

**AGRAVO REGIMENTAL NO RECURSO ESPECIAL. TRANSPORTE AÉREO. INEXECUÇÃO DO SERVIÇO. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO. AGÊNCIA DE TURISMO. ILEGITIMIDADE PASSIVA AD CAUSAM RECONHECIDA.**

1. A jurisprudência deste Tribunal admite a responsabilidade solidária das agências de turismo apenas na comercialização de pacotes de viagens.
2. No caso, o serviço prestado pela agência de turismo foi exclusivamente a venda de passagens aéreas, circunstância que afasta a sua responsabilidade pelo efetivo cumprimento do contrato de transporte aéreo e autoriza o reconhecimento da sua ilegitimidade para figurar no polo passivo da ação indenizatória decorrente de cancelamento de voo.
3. Agravo regimental não provido.

(AgRg no REsp n. 1.453.920/CE, relator Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva, Terceira Turma, julgado em 9/12/2014, DJe de 15/12/2014.)

**AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. AGÊNCIA DE TURISMO. PACOTE. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. DEFEITO. RESPONSABILIDADE SOLIDÁRIA. BAGAGENS. AVARIAS. VENDA DE**





# Tribunal de Justiça de Minas Gerais

PASSAGENS. INTERMEDIADORA. PARTE ILEGÍTIMA. ACOLHIMENTO. IMPOSSIBILIDADE. SÚMULA Nº 7/STJ.

1. Nos termos do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, a agência de turismo que comercializa pacotes de viagens responde solidariamente pelos defeitos na prestação dos serviços que integram o pacote.

2. Na hipótese, rever o entendimento firmado pelas instâncias ordinárias, a partir da tese de que a ora recorrente atua como mera intermediadora na venda de passagens e é parte ilegítima para responder por avarias em bagagens, demandaria a análise de aspectos fático-probatórios dos autos, procedimento inviável no recurso especial devido ao óbice da Súmula nº 7/STJ.

3. Agravo interno não provido.

(AgInt no AREsp n. 2.079.404/MG, relator Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva, Terceira Turma, julgado em 19/6/2023, DJe de 23/6/2023.)

AGRAVO REGIMENTAL NO AGRAVO (ART. 544 DO CPC) - AÇÃO INDENIZATÓRIA - DECISÃO MONOCRÁTICA QUE NEGOU PROVIMENTO AO RECURSO. IRRESIGNAÇÃO DA RÉ.

1. "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" (REsp nº 888751/BA, Rel. Ministro Raul Araújo, Quarta Turma, DJe 27/10/2011).

2. O Tribunal de origem concluiu tratar-se de má prestação de um serviço ao falhar no seu dever de informar, e sendo a agência de turismo uma prestadora de serviço, como tal responde, independentemente de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores. Infirmar as conclusões do acórdão recorrido acerca da inexistência de informações suficientes e claras no contrato

demandaria o reexame das provas e a interpretação do contrato, atraindo a aplicação das Súmulas 5 e 7 do STJ. Precedentes.

3. Agravo regimental desprovido.

(AgRg no AREsp n. 461.448/RS, relator Ministro Marco Buzzi, Quarta Turma, julgado em 9/12/2014, DJe de 16/12/2014.)

AGRAVO REGIMENTAL. AGRAVO DE INSTRUMENTO. PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. PACOTE DE VIAGEM. AGÊNCIA DE TURISMO. RESPONSABILIDADE SOLIDÁRIA. VIOLAÇÃO À DISPOSITIVO DA CONSTITUIÇÃO E À SÚMULA. SEDE IMPRÓPRIA. AUSÊNCIA DE INDICAÇÃO DE ARTIGO DE LEI. DEFICIÊNCIA. PRESTAÇÃO JURISDICIONAL COMPLETA. (...)

6. A agência de turismo que vende pacote de viagem é responsável solidária por qualquer vício na prestação do serviço. Súmula 83/STJ.

7. Agravo regimental a que se nega provimento.

(AgRg no Ag n. 1.319.480/RJ, relatora Ministra Maria Isabel Gallotti, Quarta Turma, julgado em 18/2/2014, DJe de 14/3/2014.)

Dessa forma, não há que se falar em excludente de responsabilidade por fato de terceiro relacionado à alteração dos horários dos voos, eis que cabe à agência de viagem garantir a execução dos serviços integrantes do pacote na forma contratada.

O dano moral tem caráter excepcional e somente deve ser reconhecido se a frustração de uma expectativa de direito for de tal forma intensa capaz de gerar o abalo moral e constranger a honra ou a intimidade da vítima, não se podendo considerar todo e qualquer melindre como sendo susceptível de gerar ofensa jurídica a ensejar a sua reparação judicial.

No caso em tela, é inegável o abalo moral sofrido pelos autores, que, em virtude de falha na prestação do serviço da ré, perderam dois dos quatro dias de viagem originalmente contratados, o que prejudicou de forma significativa as férias e o lazer da família.

Em casos semelhantes, a jurisprudência:

**EMENTA: AÇÃO DE REPARAÇÃO CIVIL - ILEGITIMIDADE PASSIVA DA AGÊNCIA DE VIAGENS - VENDA DE PASSAGENS - PRECEDENTE STJ - ALTERAÇÃO DE VOO - MANUTENÇÃO TÉCNICA NÃO PROGRAMADA - FORTUITO INTERNO - FALHA NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS - DANO MORAL CONFIGURADO - LESÃO AO TEMPO - QUANTIFICAÇÃO - CRITÉRIO BIFÁSICO.**

1. Nos termos de precedentes do STJ, nas hipóteses em que o serviço prestado pela agência de viagem tenha se limitado à intermediação da compra e venda de passagens aéreas, sem a comercialização de pacotes de turismo, é inviável a sua responsabilização solidária seja pelo atraso, alteração ou cancelamento de voo.
2. A empresa operadora de transporte aéreo responde, de forma objetiva, pelos danos causados ao consumidor em decorrência da prestação de serviço defeituoso, consubstanciado na alteração unilateral do voo, ainda que por necessidade de manutenção técnica não programada (fortuito interno).
3. A alteração das condições do voo contratado, com a impossibilidade de realocação do passageiro em voo com chegada ao local de destino em tempo razoável, configura dano de ordem moral, tendo em vista que representa lesão ao tempo, inerente ao direito de personalidade.
4. O critério bifásico de quantificação do dano moral considera i) o interesse jurídico lesado e os julgados semelhantes; e ii) a gravidade do fato, a responsabilidade do agente e o poder econômico do ofensor.



# Tribunal de Justiça de Minas Gerais

(TJMG - Apelação Cível 1.0000.24.254472-4/001, Relator(a): Des.(a) Leonardo de Faria Beraldo, 9ª CÂMARA CÍVEL, julgamento em 27/08/2024, publicação da súmula em 30/08/2024)

**EMENTA: APELAÇÃO - ILEGITIMIDADE PASSIVA - RESPONSABILIDADE SOLIDÁRIA - AGÊNCIA DE VIAGENS - INDENIZAÇÃO - DANOS MATERIAIS E MORAIS - ATRASO DE VOO - QUANTUM INDENIZATÓRIO.** A legitimidade para a causa consiste na qualidade da parte de demandar e ser demandada, ou seja, de estar em juízo. O cancelamento de voo com alteração da programação da viagem do passageiro é suficiente para causar dano moral. A fixação do quantum indenizatório a título de danos morais é tarefa cometida ao juiz, devendo o seu arbitramento operar-se com razoabilidade, proporcionalmente ao grau de ilícito, ao nível socioeconômico da parte ofendida, o porte do ofensor e, ainda, levando-se em conta as circunstâncias do caso.

(TJMG - Apelação Cível 1.0000.24.246044-2/001, Relator(a): Des.(a) Evangelina Castilho Duarte, 14ª CÂMARA CÍVEL, julgamento em 04/07/2024, publicação da súmula em 05/07/2024)

Em relação ao quantum indenizatório, sua valoração deve observar os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, cabendo ao julgador sopesar a extensão do dano, a situação econômica das partes e a repercussão do ato ilícito.

Sobre o tema, o Colendo Superior Tribunal de Justiça orienta:

**AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL - AÇÃO DE REPARAÇÃO DE DANOS - DECISÃO MONOCRÁTICA QUE NEGOU PROVIMENTO AO APELO. INSURGÊNCIA DOS AUTORES.** 1. Não obstante o grau de subjetivismo que envolve o tema da fixação da indenização, uma vez que não existem critérios determinados e fixos para a quantificação do dano moral, esta Corte tem reiteradamente se pronunciado no sentido de que a reparação do dano deve ser fixada

em montante que desestimule o ofensor a repetir a falta, sem constituir, de outro lado, enriquecimento indevido. [...]

(AgInt no AREsp n. 2.002.680/SP, relator Ministro Marco Buzzi, Quarta Turma, julgado em 8/8/2022, DJe de 15/8/2022).

No caso em apreço, analisando-se as circunstâncias fáticas descritas nos autos, e com base nos critérios recomendados pela doutrina e pela jurisprudência, repercussão do ato ilícito, condições pessoais das partes e parâmetros de razoabilidade e proporcionalidade, o montante de R\$6.000,00 (seis mil reais) para cada autor revela-se mais adequado e bem atende aos mencionados requisitos, sobretudo considerando o valor dos pacotes turísticos.

## **DISPOSITIVO**

Ante o exposto, **REJEITO A PRELIMINAR E DOU PARCIAL PROVIMENTO AO RECURSO**, reformando a sentença apenas para reduzir o valor da indenização por danos morais para R\$6.000,00 (seis mil reais) para cada autor, com correção monetária a contar do presente julgamento, mantida a sentença quanto ao mais.

Considerando que o parcial provimento do recurso não alterou a sucumbência da ação, condeno as rés, ora apelantes, ao pagamento das custas recursais.

Em razão do parcial provimento do recurso, não são devidos honorários advocatícios recursais (Tema Repetitivo 1059 do STJ).



# Tribunal de Justiça de Minas Gerais

DES. ADILON CLÁVER DE RESENDE (JD CONVOCADO) - De acordo com o(a) Relator(a).

DESA. MÔNICA LIBÂNIO ROCHA BRETAS - De acordo com o(a) Relator(a).

SÚMULA: "REJEITARAM A PRELIMINAR E DERAM PARCIAL PROVIMENTO AO RECURSO"