

Diário de Justiça Eletrônico Nacional - CNJ - MT

Data de Disponibilização: 30/03/2026

Data de Publicação: 31/03/2026

Região:

Página: 13871

Número do Processo: 1089446-74.2024.8.11.0001

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO MATO GROSSO - DJEN - DJEN

Processo: **1089446 - 74.2024.8.11.0001** Órgão: Segunda Câmara de Direito Privado
Data de disponibilização: 30/03/2026 Classe: APELAÇÃO CÍVEL Tipo de comunicação: Intimação Meio: Diário de Justiça Eletrônico Nacional Parte(s): J. H. D. Q. S. Advogado(s): WENDER ADAO CORREA OAB 27632-A MT Conteúdo: ESTADO DE MATO GROSSO PODER JUDICIÁRIO SEGUNDA CÂMARA DE DIREITO PRIVADO Número Único: **1089446 - 74.2024.8.11.0001** Classe: APELAÇÃO CÍVEL (198) Assunto: [Adimplemento e Extinção, Viagem Nacional] Relator: Des(a). HELIO NISHIYAMA Turma Julgadora: [DES(A). HELIO NISHIYAMA, DES(A). MARIA HELENA GARGAGLIONE POVOAS, DES(A). MARILSEN ANDRADE ADDARIO] Parte(s): [J. H. D. Q. S. - CPF: 051.851.011-56 (APELADO), WENDER ADAO CORREA - CPF: 039.424.581-44 (ADVOGADO), PANMELA CRISTINA DE QUEIROZ MACIEL - CPF: 031.778.041-76 (APELADO), CVC BRASIL OPERADORA E AGENCIA DE VIAGENS S.A. - CNPJ: 10.760.260/0001-19 (APELANTE), CLISSIA PENA ALVES DE CARVALHO - CPF: 925.392.116-15 (ADVOGADO), DENNER DE BARROS E MASCARENHAS BARBOSA - CPF: 568.962.041-68 (ADVOGADO), PANMELA CRISTINA DE QUEIROZ MACIEL - CPF: 031.778.041-76 (REPRESENTANTE/NOTICIANTE), MINISTERIO PUBLICO DO ESTADO DE MATO GROSSO - CNPJ: 14.921.092/0001-57 (CUSTOS LEGIS)] A C Ó R D ã O Vistos, relatados e discutidos os autos em epígrafe, a SEGUNDA CÂMARA DE DIREITO PRIVADO do Tribunal de Justiça do Estado de Mato Grosso, sob a Presidência Des(a). MARIA HELENA GARGAGLIONE POVOAS, por meio da Turma Julgadora, proferiu a seguinte decisão: RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. UNÂNIME. EMENTA DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO INDENIZATÓRIA. PACOTE TURÍSTICO. RECURSO DA RÉ. RESPONSABILIDADE SOLIDÁRIA DA AGÊNCIA DE TURISMO. CADEIA DE FORNECIMENTO. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. AUSÊNCIA DE REMARCAÇÃO OU REEMBOLSO. CASO FORTUITO. PANDEMIA. OMISSÃO POSTERIOR DA FORNECEDORA. DANO MORAL. CONFIGURADO. QUANTUM INDENIZATÓRIO REDUZIDO. OBSERVÂNCIA À PROPORCIONALIDADE. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. I. CASO EM EXAME 1. Apelação cível interposta pela ré contra sentença que julgou procedentes os pedidos em ação indenizatória, reconheceu a falha na prestação do serviço de pacote turístico, converteu a obrigação de fazer em obrigação de pagar e condenou a apelante à restituição integral dos valores pagos e ao pagamento de R\$ 10.000,00 a título de danos morais, além de honorários advocatícios fixados em 20% sobre o valor da condenação. 2. Requerimentos do recurso: (i) reconhecimento da ilegitimidade passiva da apelante, ao argumento de que atuou como mera intermediadora da venda do pacote e que a execução do serviço de transporte aéreo caberia à companhia aérea; (ii) afastamento da

responsabilidade civil pela ocorrência de caso fortuito externo decorrente da pandemia da COVID-19, com invocação das normas emergenciais editadas no período; (iii) afastamento do dano moral por se tratar de mero aborrecimento; (iv) subsidiariamente, redução do valor arbitrado a título de indenização por danos morais. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO 3. As questões em discussão consistem em: (i) verificar se a agência de turismo que comercializa pacote turístico integra a cadeia de fornecimento e responde solidariamente pelos defeitos na prestação dos serviços que compõem o pacote; (ii) examinar se a pandemia da COVID-19, como caso fortuito externo, afasta a responsabilidade da fornecedora pela ausência de remarcação ou reembolso após o encerramento das restrições mais severas; (iii) aferir se a frustração do pacote turístico e a inércia da fornecedora diante das tentativas de solução administrativa configuram dano moral indenizável; (iv) verificar a adequação do quantum indenizatório fixado na sentença. III. RAZÕES DE DECIDIR 4. A agência de turismo que comercializa pacote turístico completo integra a cadeia de fornecimento do serviço e responde solidariamente pelos defeitos na prestação dos serviços que o compõem, nos termos dos arts. 7º, parágrafo único, e 14 do Código de Defesa do Consumidor, sendo vedado ao fornecedor transferir ao consumidor o ônus de demandar separadamente cada prestador final de um serviço vendido de forma unificada. 5. A pandemia da COVID-19, embora constitua evento extraordinário com aptidão para impactar o setor de turismo, não afasta a responsabilidade da fornecedora quando, cessadas as restrições mais severas, ela permanece inerte diante das solicitações de remarcação ou reembolso, configurando falha autônoma na prestação do serviço, subsumível ao art. 14 do Código de Defesa do Consumidor. 6. A frustração de pacote turístico integralmente quitado, aliada à prolongada omissão da fornecedora em oferecer alternativa adequada (remarcação, crédito ou reembolso), ultrapassa o campo do simples aborrecimento e configura dano moral indenizável. 7. O valor indenizatório por dano moral deve observar a extensão efetiva do prejuízo, os princípios da proporcionalidade e da razoabilidade e as circunstâncias do caso concreto. IV. DISPOSITIVO E TESE 8. Recurso parcialmente provido. _____ Dispositivos relevantes citados: CDC, arts. 7º, parágrafo único, 14 e 944; CC, art. 944. Jurisprudências relevantes citadas: STJ, AgRg no AREsp 461448/RS, AgRg no REsp 1453920/CE; TJMT, ApCiv 1004876- 79.2020.8.11.0007. RELATÓRIO EXMO. SR. DES. HÉLIO NISHIYAMA Egrégia Câmara de Direito Privado: Trata-se de recurso de apelação cível interposto por CVC BRASIL OPERADORA E AGÊNCIA DE VIAGENS S.A. contra sentença do Juízo da 7ª Vara Cível da Comarca de Cuiabá/MT que, nos autos da Ação Indenizatória c/c Obrigação de Fazer n. **1089446-74.2024.8.11.0001**, ajuizada por J. H. D. Q. S., menor representado por sua genitora PANMELA CRISTINA DE QUEIROZ MACIEL, julgou procedentes os pedidos iniciais. Na petição inicial, o autor alegou que adquiriu pacote turístico junto à requerida, devidamente quitado mediante financiamento bancário, mas não realizou a viagem em razão da pandemia da COVID-19. Posteriormente, tentou remarcar o serviço ou obter restituição dos valores pagos, sem êxito. Sustentou que a requerida permaneceu inerte diante das solicitações administrativas e que outros familiares que adquiriram o mesmo pacote conseguiram usufruir da viagem, circunstância que indicaria falha na prestação do serviço. Requereu a disponibilização da viagem contratada ou a restituição dos

valores pagos, além de indenização por danos morais, com fundamento na responsabilidade objetiva prevista no Código de Defesa do Consumidor (id. 317705362). Em contestação, a requerida alegou ilegitimidade passiva, sustentando que atua apenas como intermediadora de serviços turísticos e que eventual falha na remarcação ou reembolso seria de responsabilidade da companhia aérea Azul Linhas Aéreas. No mérito, afirmou inexistência de falha na prestação do serviço e invocou caso fortuito decorrente da pandemia da COVID-19, bem como a aplicação das Leis n. 14.034/2020 e n. 14.046/2020, requerendo a improcedência dos pedidos (id. 317705393). Na sentença, o juízo singular rejeitou a preliminar de ilegitimidade passiva e reconheceu a falha na prestação do serviço. Por consequência, converteu a obrigação de fazer em obrigação de pagar, determinando a restituição integral dos valores pagos pelo pacote turístico, com incidência da taxa SELIC desde o pagamento, além de condenar a requerida ao pagamento de R\$ 10.000,00 a título de danos morais, acrescidos de SELIC desde o evento danoso, bem como ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios fixados em 20% sobre o valor da condenação (id. 317706360). Inconformada, a requerida interpôs recurso de apelação. Sustenta que atuou apenas como intermediadora da venda do pacote turístico, inexistindo responsabilidade sobre a execução do transporte aéreo ou sobre o cancelamento decorrente da pandemia da COVID-19. Alega que o evento configura caso fortuito externo e que não restou comprovado dano moral indenizável. Subsidiariamente, requer a redução do valor arbitrado a título de danos morais (id. 317706369). Em contrarrazões, o autor defende a manutenção da sentença (id. 317706372). A Procuradoria-Geral de Justiça opinou pelo desprovimento do recurso (id. 334330870). É a síntese do necessário. VOTO EXMO. SR. DES. HÉLIO NISHIYAMA (RELATOR) Egrégia Câmara de Direito Privado: O cerne da controvérsia reside em verificar se a agência de turismo apelante, que comercializou pacote turístico completo ao recorrido, pode se eximir da responsabilidade pela frustração da viagem e pela ausência de solução eficaz posterior, seja por remarcação, disponibilização de crédito ou reembolso, sob o argumento de que atuou como mera intermediadora e de que a pandemia da COVID-19 configuraria hipótese de caso fortuito ou força maior apta a romper o nexo causal. RESPONSABILIDADE CIVIL A apelante defende a inexistência de responsabilidade civil, ao argumento de que sua atuação se limitou à intermediação da venda das passagens aéreas, inexistindo ingerência sobre a execução do transporte e sobre o cancelamento do voo ocorrido em razão da pandemia da COVID-19, o que configuraria caso fortuito externo ou força maior, apto a romper o nexo causal. O inconformismo não merece acolhimento. A relação jurídica é inequivocamente de consumo, na medida em que o apelado adquiriu pacote turístico ofertado pela apelante, que se apresentou ao mercado como fornecedora do serviço composto, assumindo perante o consumidor a obrigação de viabilizar a fruição do conjunto contratado. Nessa perspectiva, aplica-se a disciplina do Código de Defesa do Consumidor, que estabelece responsabilidade objetiva do fornecedor em seu artigo 14 e a solidariedade entre os integrantes da cadeia quando configurada ofensa ao consumidor em seu artigo 7º, parágrafo único, justamente para evitar que o consumidor seja onerado com discussões internas de regresso entre fornecedores. Inclusive, em situação similares, este Tribunal de Justiça decidiu que "a

agência de turismo responde solidariamente pelos danos decorrentes de falhas na prestação dos serviços integrantes do pacote turístico, mesmo quando executados por terceiros" (TJMT, ApCiv n. 1004876-79.2020.8.11.0007, Rel. Des. Marcos Regenold Fernandes, Quinta Câmara de Direito Privado, julgado em 10/02/2026). Conforme se extrai dos autos, o próprio decisum recorrido enfrentou a questão de forma adequada ao reconhecer que, embora a agência exerça intermediação, ela integra a cadeia de fornecimento do pacote, razão pela qual responde pelos vícios do serviço como um todo, não se podendo transferir ao consumidor o ônus de demandar, separadamente, cada prestador final de um serviço que lhe foi vendido de maneira unificada. Preservo, desse modo, a conclusão de responsabilidade da empresa apelante. CASO FORTUITO/FORÇA MAIOR A apelante sustenta, ainda, a ocorrência de caso fortuito ou força maior em razão da pandemia da COVID-19, invocando a Medida Provisória n. 948/2020 e as normas emergenciais editadas no período pandêmico como fundamento para afastar a condenação. A argumentação não se sustenta quando examinada à luz do caso concreto. É fato notório que a pandemia da COVID-19 constituiu evento extraordinário, apto a impactar o setor de turismo. No entanto, o ponto decisivo não está no evento inicial que frustrou a viagem, mas na conduta posterior da fornecedora. Conforme reconhecido na sentença recorrida, após cessadas as restrições mais severas, o consumidor buscou solução, pleiteando remarcação do pacote ou devolução dos valores, sem obter resposta útil, a despeito das tentativas administrativas relatadas. É precisamente nesse aspecto que se evidencia a falha na prestação do serviço. As normas emergenciais efetivamente priorizaram mecanismos como remarcação ou disponibilização de crédito, sem afastar, contudo, o dever de o fornecedor ofertar alternativas concretas e compatíveis com o ordenamento, em prazo e condições razoáveis. Contudo, a apelante não comprovou nos autos que ofereceu essas alternativas ao autor, ou que estava impossibilitada de fazê-lo. Ao contrário, a narrativa da parte autora, não desconstituída pela apelante, é de que houve recusa em remarcar a viagem ou devolver o valor. Nessa linha, inclusive, o parecer ministerial pontua que, embora a pandemia possa caracterizar força maior em um primeiro momento, a responsabilidade decorre da conduta omissiva posterior, consistente na ausência de remarcação ou reembolso em descompasso com as normas emergenciais vigentes, o que justifica a restituição integral e a indenização moral (id. 334330870). Portanto, ainda que se reconheça o caráter excepcional do contexto pandêmico, a omissão da apelante em encaminhar providência adequada (remarcação viável, crédito ou reembolso) rompe com a tese de excludente, pois configura defeito autônomo do serviço, subsumindo-se ao artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor. DANO MORAL A apelante pugna, ainda, pelo afastamento do dano moral ou, subsidiariamente, pela redução do quantum indenizatório. Quanto à configuração do dano moral, não prospera a alegação de que se trataria de mero aborrecimento. A frustração de viagem familiar integralmente quitada, aliada à prolongada ausência de solução eficaz por parte da fornecedora, ultrapassa o campo do simples dissabor cotidiano. Houve legítima expectativa criada e não satisfeita, somada à necessidade de reiteradas tentativas de resolução administrativa, sem êxito, circunstâncias que evidenciam não apenas perda de tempo útil, mas também sensação de desamparo e evidente frustração. O serviço foi

regularmente contratado e pago, sem que o consumidor pudesse usufruí-lo ou obter alternativa adequada, de modo que a inércia da apelante diante das solicitações de remarcação ou reembolso reforça a caracterização da falha na prestação do serviço e projeta seus efeitos para além da esfera patrimonial. Contudo, assiste razão à apelante quanto à pretensão subsidiária de redução do valor indenizatório. A indenização por dano moral deve observar a extensão efetiva do prejuízo, nos termos do art. 944 do Código Civil, bem como os princípios da proporcionalidade e razoabilidade, evitando enriquecimento sem causa ou caráter punitivo exacerbado. No caso, embora configurado o dano extrapatrimonial, é necessário sopesar as circunstâncias concretas que influenciam a fixação do percentual, em especial a condição de menor de idade, representado por sua genitora, cujo prejuízo se circunscreve à frustração pela não realização da viagem e à ausência de resposta adequada por parte da fornecedora, sem que tenha sido demonstrada repercussão agravante de maior extensão sobre a esfera pessoal do autor. Devese considerar, ademais, que o evento teve origem em contexto pandêmico notoriamente excepcional, que afetou de forma generalizada o setor de turismo e a totalidade dos consumidores que adquiriram pacotes de viagem no período, circunstância que, apesar de não elidir a responsabilidade da apelante, mitiga o grau de censurabilidade de sua conduta e deve ser ponderada na dosimetria da indenização. A fixação do dano moral deve guardar proporcionalidade com casos semelhantes, a fim de preservar a coerência e evitar excessiva punição ao fornecedor, sem esvaziar a função compensatória e pedagógica da condenação. À vista dessas circunstâncias, o valor de R\$ 2.000,00 (dois mil reais) revela-se mais adequado ao caso, atendendo à dupla função da indenização - compensar o dano sofrido e desestimular a reiteração da conduta - sem incorrer em desproporção com a extensão do prejuízo efetivamente demonstrado. DISPOSITIVO Pelo exposto, DOU PARCIAL PROVIMENTO ao recurso de apelação interposto por CVC BRASIL OPERADORA E AGÊNCIA DE VIAGENS S.A., tão somente para reduzir a indenização por danos morais de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) para R\$ 2.000,00 (dois mil reais) . É como voto. Data da sessão: Cuiabá-MT, 25/03/2026