



UGS
Nº 70044967461
2011/CÍVEL

APELAÇÃO CÍVEL. TRANSPORTE. TRANSPORTE AÉREO INTERNACIONAL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. PACOTE TURÍSTICO. CARTEIRA INTERNACIONAL DE VACINAÇÃO. AGÊNCIA DE TURISMO. DEVER DE INFORMAÇÃO.

1- Não constitui satisfação adequada do direito fundamental do consumidor à informação clara e adequada (art. 6º, III, CDC) – tampouco denota devida observância ao dever de boa-fé, próprio de qualquer vínculo negocial (art. 422, CC) – a inclusão, pelo fornecedor, de cláusula contratual acerca da necessidade de obtenção, pelos consumidores, da documentação necessária ao ingresso nos demais países da América do Sul, América Central, América do Norte, Europa, Ásia, África ou Oceania. Cláusula contratual de notória generalidade e abstração que, no intuito de aplicar-se a todo e qualquer contrato firmado por quaisquer consumidores com a agência de turismo, não se presta, na verdade, a reger um único vínculo contratual.

2- Dever de informação não adimplido, ademais, pela veiculação, no 'site' da demandada, da lista de Estados estrangeiros cujas legislações exigem a apresentação, em alfândega, de certificado internacional de vacinação. Ausência de disposição contratual a informar o consumidor quanto à necessidade de consultar, 'on line', a listagem atualizada das destinações a exigir a referida documentação.

3- O inadimplemento do dever de informação constitui falha na prestação do serviço (art. 14, CDC) e enseja a reparação dos danos sofridos. Prejuízos materiais devidamente demonstrados nos autos, aos quais corresponde o valor da indenização, em atenção ao princípio da integral reparação do dano. Danos morais fixados de modo a atender aos propósitos sancionador e reparatório, sem, contudo, ensejar locupletamento à parte lesada. "Quantum" arbitrado em R\$8.000,00 (oito mil reais) a cada um dos autores, ao tomar-se em conta, sobretudo, a especial circunstância de se tratar de viagem de lua-de-mel.

Apelo provido.

APELAÇÃO CÍVEL

DÉCIMA SEGUNDA CÂMARA CÍVEL

Nº 70044967461

COMARCA DE PORTO ALEGRE



UGS
Nº 70044967461
2011/CÍVEL

VINÍCIUS PEDROSO SEVERO	APELANTE
IZABEL CRISTINA DE MEDEIROS BAPTISTA	APELANTE
UNESUL TURISMO LTDA.	APELADA

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos os autos.

Acordam os Desembargadores integrantes da Décima Segunda Câmara Cível do Tribunal de Justiça do Estado, à unanimidade, em dar provimento ao apelo.

Custas na forma da lei.

Participaram do julgamento, além do signatário, os eminentes Senhores **DES. JOSÉ AQUINO FLÔRES DE CAMARGO (PRESIDENTE) E DES.^a ANA LÚCIA CARVALHO PINTO VIEIRA REBOUT.**

Porto Alegre, 28 de fevereiro de 2013.

DES. UMBERTO GUASPARI SUDBRACK,
Relator.

RELATÓRIO

DES. UMBERTO GUASPARI SUDBRACK (RELATOR)

De início, a fim de evitar desnecessária tautologia, transcrevo o relatório da sentença recorrida:

Vinícius Pedroso Severo e Izabel Cristina de Medeiros Baptista, qualificados nos autos, promoveram Ação Ordinária contra UNESUL TURISMO LTDA, também qualificada, alegando que contrataram com a requerida pacote turístico para a Costa Rica, quando fariam a lua de mel prevista para 14/12/2009 até 28/12/2009, que incluía transporte aéreo, terrestre e



UGS
Nº 70044967461
2011/CÍVEL

hospedagem com café da manhã, ao custo de R\$ 13.771,84, todavia ao chegarem ao Panamá, local de conexão tiveram a entrada negada por não estarem portando carteira de vacina contra a febre amarela, que em nenhum momento a agência de viagens ora requerida informou ou alertou sobre tal exigência violando o dever de informação aos consumidores e falhando na prestação do serviços, com isto ficaram impossibilitados de prosseguir na viagem, recém-casados, foram obrigados a permanecer trancados no aeroporto, sem poder descansar, tomar banho, etc, tendo de arcar com as despesas decorrentes do infortúnio, entre elas de alimentação, até que no dia 15/12/2009 conseguiram remarcar suas passagens de retorno, pagando mais R\$ 374,00, restando frustrados e a demandada reconhecendo a falha, tendo a lua de mel interrompida, não tendo outra alternativa de que procurar outra agência de viagens e outra rota, pagando mais a importância de R\$ 10.542,90, tendo mais transtornos com bagagens retardando o embarque para o dia 17/12/2009, causando-lhes exacerbados danos materiais(R\$14.228,84) e morais, pedindo cominação ao pagamento de indenização, procedência da ação e j. doc.(fls. 02/40).

Determinada citação(fls.42),cumprida(fls.43v), habilitou-se e respondeu a demandada(fls.44/66), alegando que no contrato consta evidenciado no item '9' a documentação necessária, informando os locais e necessidade de visto e vacina, constando ao pé da página a advertência de ter tomado conhecimento, lido o conteúdo e compreendido as instruções, estando ali definida a obrigação e a par disto os funcionários informam ao adquirente do pacote as exigências, como necessidade do passaporte e visto para o caso em tela, mais, os autores são respectivamente médico e advogada, pessoas instruídas e gozam de boa condição intelectual, conscientes das necessidades impostas, ademais no site da Anvisa há informação a respeito da necessidade da carteira de vacinação, não podendo ser desconhecida pelos autores na qualificação que detém; o próprio site da demandada informa a exigência da carteira de vacinação, não havendo assim falha de informação ou responsabilidade indenizável pela demandada, descabendo o pedido de danos materiais e morais, pedindo a improcedência da ação.



UGS
Nº 70044967461
2011/CÍVEL

Apresentada réplica(fl.68/70), instados às provas (fls.71), realizada audiência(fl.91/96) tendo continuidade(fl.105/111) encerrada a instrução e apresentados memoriais(fl.120/124, 125/139).

Sobreveio julgamento nos seguintes termos:

Em face do exposto, JULGO IMPROCEDENTE a Ação Ordinária e determino a extinção e posterior arquivamento do feito. custas processuais e honorários advocatícios, estes que fixo em R\$ 600,00, a serem suportados pelos autores, atendendo ao trabalho realizado, na forma do art. 20, § 4º do CPC.

Inconformados, recorreram os autores (fls. 145/160). Discorreram sobre o não-atendimento, pela agência de viagem demandada, do dever de informação clara e adequada acerca da necessidade de comprovar a realização de vacina exigida no país de destino. Sustentaram a efetiva ocorrência de danos materiais e morais. Colacionaram jurisprudência. Pugnaram pelo provimento do apelo.

Recebido o recurso, no duplo efeito (fl. 162), vieram aos autos as contra-razões (fls. 164/175).

Registro que foi observado o disposto nos artigos 549, 551 e 552, do Código de Processo Civil, tendo em vista a adoção do sistema informatizado.

É o relatório.

V O T O S

DES. UMBERTO GUASPARI SUDBRACK (RELATOR)

A matéria devolvida à apreciação desta Corte, por meio da interposição do apelo dos autores, IZABEL CRISTINA DE MEDEIROS BAPTISTA e VINICIUS PEDROSO SEVERO, diz respeito à efetiva responsabilidade da ré, UNESUL TURISMO LTDA., pelos danos materiais e



UGS
Nº 70044967461
2011/CÍVEL

morais reclamados em vista a impossibilidade de ingresso no Panamá, rumo à Costa Rica, país de destino do pacote turístico contratado, pelo fato de não portarem certificado internacional de vacinação – o que teria se teria dado por força da não-obtenção de informações sobre a necessidade de tal documento, junto à ré.

Pois bem. A relação entabulada entre as partes rege-se, a toda a evidência, pelos ditames do Código de Defesa do Consumidor, tendo em vista a qualificação dos autores e da demandada, nessa ordem, como consumidores e fornecedora, nos termos dos arts. 2º e 3º do CDC, respectivamente. E a incidência da legislação consumerista enseja, no caso, a inversão do ônus da prova, em favor dos demandantes, tendo em vista a sua condição hipossuficiente em relação à ré, na forma do seu art. 6º, VIII.

Assim, cabia à demandada comprovar o efetivo cumprimento do dever de informação, ao qual corresponde o direito fundamento do consumidor à informação clara e adequada sobre o produto ou serviço (art. 6º, III, CDC), dever este que, no caso, diz respeito à informação quanto à necessidade de obtenção e porte de carteira internacional de vacinação, para deslocamento rumo ao destino do pacote turístico adquirido pelos autores.

No caso em apreço, a cláusula n.º 09 do contrato firmado entre as partes possui o seguinte teor (fl. 19):

09. Da documentação – (...) Os passageiros que viajarem para os demais países da América do Sul, América Central, América do Norte, Europa, Ásia, África ou Oceania, deverão levar consigo passaporte válido – com os vistos e certidão de vacina, quando necessário.

Trata-se, pois, de disposição contratual a qual, em que pese o intuito de aplicar-se a quaisquer consumidores que contratem os serviços de pacotes turísticos da demandada – visto que enumera os quatro cantos do



UGS
Nº 70044967461
2011/CÍVEL

globo (!) –, não se presta, na verdade, a tutelar adequadamente um único vínculo contratual. De notória generalidade e abstração, a cláusula não cumpre de modo satisfatório o dever de informação ao qual a agência de viagens está obrigada, seja pelo dever de boa-fé, princípio geral de Direito subjacente a qualquer trato negocial; seja, ainda, em função do direito fundamental do consumidor à informação clara e adequada, consagrado, como visto, no art. 6º, III, da legislação consumerista.

Nesse sentido, a jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça:

Direito do consumidor. Recurso especial. Ação de indenização por danos morais e materiais. Viagem ao exterior. Passageira boliviana que adquiriu bilhete aéreo com destino à França e teve seu ingresso negado naquele país por não possuir visto consular. Fornecedor que não prestou informação adequada sobre a necessidade de obtenção do visto. Vício do serviço configurado.

- De acordo com o § 2º do art. 20 do CDC, consideram-se impróprios aqueles serviços que se mostram inadequados para os fins que razoavelmente deles se esperam.

- A aferição daquilo que o consumidor razoavelmente pode esperar de um serviço está intimamente ligada com a observância do direito do consumidor à informação, previsto no inciso III do art. 6º do CDC.

- Além de claras e precisas, as informações prestadas pelo fornecedor devem conter as advertências necessárias para alertar o consumidor a respeito dos riscos que, eventualmente, podem frustrar a utilização do serviço contratado.

- Para além de constituir direito básico do consumidor, a correta prestação de informações revela-se, ainda, consectário da lealdade inerente à boa-fé objetiva e constitui o ponto de partida a partir do qual é possível determinar a perfeita coincidência entre o serviço oferecido e o efetivamente prestado.

- **Na hipótese, em que as consumidoras adquiriram passagens aéreas internacionais com o intuito de juntas conhecer a França, era necessário que a companhia aérea se manifestasse de forma escorreita acerca das**



UGS
Nº 70044967461
2011/CÍVEL

medidas que deveriam ser tomadas pelas passageiras para viabilizar o sucesso da viagem, o que envolve desde as advertências quanto ao horário de comparecimento no balcão de "check-in" até mesmo o alerta em relação à necessidade de obtenção do visto.

- Verificada a negligência da recorrida em fornecer as informações necessárias para as recorrentes, impõe-se o reconhecimento de vício de serviço e se mostra devida a fixação de compensação pelos danos morais sofridos.

Recurso especial provido para condenar a recorrida a pagar às recorrentes R\$ 20.000,00 (vinte mil reais) a título de compensação por danos morais. Ônus sucumbenciais redistribuídos.

(REsp 988595/SP, Rel. Ministra NANCY ANDRIGHI, TERCEIRA TURMA, julgado em 19/11/2009, DJe 09/12/2009) (grifei)

Em igual sentido, os seguintes precedentes desta Corte:

APELAÇÕES CÍVEIS. CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. PACOTE TURÍSTICO. CRUZEIRO MARÍTIMO. DEVER DE INFORMAÇÃO. INDENIZAÇÃO. DANOS MATERIAIS E MORAIS. 1. Evidenciada a falha na prestação do serviço por parte da agência de turismo ré, pois não comunicou os autores acerca de todos os documentos que tinham que providenciar para a realização do cruzeiro marítimo contratado. Dever de informação violado (art. 6º, III, do CDC). Obrigação de reparar mantida. 2. Danos morais verificados, já que, em razão da falha da empresa ré, não puderam realizar o cruzeiro marítimo que haviam programado, alterando, de maneira significativa, o roteiro de viagem agendado. Quantum indenizatório fixado na sentença majorado a fim de cumprir as funções esperadas da condenação (reparatória, punitiva e pedagógica). 3. Pretensão indenizatória a título de danos materiais restrita às importâncias pagas diretamente à ré, tendo em vista que as passagens aéreas se destinaram, também, a viabilizar outros passeios programados. APELAÇÃO DA RÉ IMPROVIDA E DOS AUTORES PARCIALMENTE PROVIDA. (Apelação Cível Nº 70041286626, Décima Primeira Câmara Cível, Tribunal de Justiça do RS,



UGS
Nº 70044967461
2011/CÍVEL

*Relator: Luiz Roberto Imperatore de Assis Brasil,
Julgado em 06/07/2011) (grifei)*

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE RESSARCIMENTO DE DANOS MATERIAIS E MORAIS. CRUZEIRO INTERNACIONAL. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. AUSÊNCIA DE INFORMAÇÃO QUANTO À NECESSIDADE DE VISTO CONJUNTO COM O CANADÁ. CULPA. RESPONSABILIDADE DA AGÊNCIA DE TURISMO. DANOS MORAIS. QUANTIFICAÇÃO. RESPONSABILIDADE DA AGÊNCIA DE VIAGENS. CULPA. **O dever de informar a documentação necessária para viagem é da agência de turismo ré, em obediência ao que estabelece o art. 14, do CDC, mormente quando o dispositivo refere a responsabilidade da prestadora de serviços por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos ao consumidor. DANOS MORAIS. DANO IN RE IPSA. Tendo os autores planejado uma viagem de navio em comemoração ao aniversário de 70 anos do autor, vendo os planos frustrados por culpa da ré, sobrelevando a situação pessoal desses, pessoas cuja idade mereceria maior zelo e atenção, inegável a configuração do dano moral in re ipsa, justificando a obrigação da prestadora de serviços de repará-los. QUANTIFICAÇÃO. Atentando às circunstâncias do caso concreto, situação pessoal das vítimas e consequências do ilícito, o valor representativo de aproximadamente 40 salários mínimos para cada autor se mostra justo e adequado à reparação. APELO DESPROVIDO, POR MAIORIA. (Apelação Cível Nº 70036261139, Décima Segunda Câmara Cível, Tribunal de Justiça do RS, Relator: Ana Lúcia Carvalho Pinto Vieira Rebout, Julgado em 01/07/2010) (grifei)**

Ressalte-se, ademais, que a veiculação, no site da demandada, de rol de Estados estrangeiros cujas legislações exigem a apresentação, em alfândega, de certificado internacional de vacinação, não se presta, no caso, a satisfazer o direito do consumidor à informação. Para tanto, o instrumento contratual firmado entre os consumidores e a fornecedora deveria, pelo menos, fazer expressa e clara menção à



UGS
Nº 70044967461
2011/CÍVEL

necessidade de efetuar consulta à listagem atualizada, disponível *on line*. O que, entretanto, não ocorreu.

Assim, com efeito, a violação ao dever de informação – ao qual corresponde o direito fundamental do consumidor à informação clara e adequada sobre o produto ou serviço (art. 6º, III, CDC) – configura falha na prestação do serviço, há nexo de causalidade entre a conduta da demandada e os danos sofridos pelos autores, os quais vão analisados conforme segue.

Os prejuízos materiais sofridos restaram devidamente comprovados nos autos, totalizando, conforme postulado na inicial, o valor de R\$14.228,84 (quatorze mil, duzentos e vinte e oito reais e oitenta e quatro centavos), correspondentes: (a) ao pacote turístico adquirido e não fruído; (b) ao custo de remarcação dos bilhetes aéreos para o retorno a Porto Alegre, após a negativa de ingresso no Panamá; e (c) aos gastos, em aeroportos, com deslocamento e alimentação havidos no contexto da impossibilidade de normal trânsito da viagem à Costa Rica.

Logo, tal montante deverá ser devolvido aos autores, acrescido de correção monetária pelo IGP-M e, ainda, de juros moratórios de 1% ao mês, ambos desde a data do fato.

No que se refere aos danos morais, ressalto que este tipo de indenização tem função diversa daquela referente aos danos patrimoniais, não podendo ser aplicados critérios iguais para sua quantificação, uma vez que a reparação de tal espécie de dano procura oferecer compensação ao lesado para atenuar o sofrimento havido e, quanto ao causador do dano, objetiva infringir-lhe sanção, a fim de que não volte a praticar atos lesivos à personalidade de outrem.

Tal ocorre porque interessa ao direito e à sociedade que o relacionamento entre os cidadãos se mantenha dentro de padrões de



UGS
Nº 70044967461
2011/CÍVEL

equilíbrio e de respeito mútuo. Assim, em hipótese de lesão, cabe ao agente suportar as conseqüências do seu agir, desestimulando-se, com a atribuição de indenização, atos ilícitos tendentes a afetar os já referidos aspectos da personalidade humana.

Esta é a posição de Caio Mário da Silva Pereira, conforme se constata no livro *Responsabilidade Civil*, Forense, 6ª ed., 1995, Rio de Janeiro, p. 65:

O problema de sua reparação deve ser posto em termos de que a reparação do dano moral, a par do caráter punitivo imposto ao agente, tem de assumir sentido compensatório. Sem a noção de equivalência, que é própria da indenização do dano moral, corresponderá à função compensatória pelo que tiver sofrido. Somente assumindo uma concepção desta ordem é que se compreenderá que o direito positivo estabelece o princípio da reparação do dano moral. A isso é de se acrescentar que na reparação do dano moral insere-se uma atitude de solidariedade à vítima.

Na fixação do montante reparatório por gravames morais, deve-se buscar atender à duplicidade de fins a que a reparação se presta, atentando para a capacidade do agente causador do dano, amoldando-se a condenação de modo que as finalidades de reparar a vítima e punir o infrator (caráter pedagógico) sejam atingidas.

Assim, tendo em vista o cenário fático-probatório reproduzido nos autos, bem como tomando em conta, sobretudo, a especial circunstância de tratar-se de viagem de lua-de-mel, fixo o valor da indenização em R\$8.000,00 (oito mil reais), a cada um dos autores, devendo tal montante ser corrigido monetariamente pelo IGP-M, a partir desta sessão de julgamento, conforme a Súmula n.º 362 do Superior Tribunal de Justiça, e acrescido de juros moratórios, na monta de 1% ao mês, desde a citação, por se tratar de responsabilidade contratual (art. 219, “caput”, CPC).



UGS
Nº 70044967461
2011/CÍVEL

Ante tais comemorativos, dou provimento ao apelo, ao efeito de: (a) condenar a demandada ao pagamento de indenização por danos materiais, no valor de R\$14.228,84 (quatorze mil, duzentos e vinte e oito reais e oitenta e quatro centavos), que deverão ser acrescidos de correção monetária pelo IGP-M e, ainda, de juros moratórios de 1% ao mês, ambos desde a data do fato; e (b) condenar a ré, ainda, ao pagamento de indenização por danos morais, os quais vão arbitrados em R\$8.000,00 (oito mil reais), a cada um dos autores, devendo tal montante ser corrigido monetariamente pelo IGP-M, a partir desta sessão de julgamento, conforme a Súmula n.º 362 do Superior Tribunal de Justiça, e acrescido de juros moratórios, na monta de 1% ao mês, desde a citação, por se tratar de responsabilidade contratual (art. 219, "caput", CPC).

Quanto aos artigos invocados pelas partes, dou-os por prequestionados, com a finalidade de evitar a oposição de embargos declaratórios tão-somente para este fim.

DES.^a ANA LÚCIA CARVALHO PINTO VIEIRA REBOUT (REVISORA) - De acordo com o(a) Relator(a).

DES. JOSÉ AQUINO FLÔRES DE CAMARGO (PRESIDENTE) - De acordo com o(a) Relator(a).

DES. JOSÉ AQUINO FLÔRES DE CAMARGO - Presidente - Apelação Cível nº 70044967461, Comarca de Porto Alegre: "DERAM PROVIMENTO AO APELO. UNÂNIME."

Julgador(a) de 1º Grau: LUIZ MENEGAT