



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

COMARCA de SÃO PAULO

FORO REGIONAL XI - PINHEIROS

4ª VARA CÍVEL

RUA JERICÓ S/N, SALA C, VILA MADALENA - CEP 05435-040, FONE:

(11) 3489-3627, SÃO PAULO-SP - E-MAIL:

PINHEIROS4CV@TJSP.JUS.BR

SENTENÇA

CONCLUSÃO

Em 29 de setembro de 2022, faço estes autos conclusos ao Doutor Diego Ferreira Mendes, Meritíssimo Juiz de Direito Titular 1 desta 4ª Vara Cível do Fórum Regional XI Pinheiros da Comarca de São Paulo.

Processo nº: 1035175-63.2022.8.26.0100 - Procedimento Comum Cível

Requerente: ----- e outro

Requerido: -----

Juiz de Direito: Diego Ferreira Mendes

Vistos.

----- e -----

----- ajuizou ação de restituição cumulada com indenização por danos morais em face ----- alegando, em síntese, que em outubro de 2021 adquiriram da ré um pacote de viagem com início em 30 de dezembro de 2021 consistente em passagem aérea (voo de ida e volta no trecho Guarulhos – Dubai) pela companhia Emirates, 1 diária em hotel e 7 noites de cruzeiro pelos emirados árabes, no valor total de R\$ 25.379,26.

Afirmam que após adquirirem o pacote, receberam orientações de segurança específicas para a viagem e os termos contratuais, porém, em razão de notícias sobre o aumento de casos de pessoas com Covid19 e de cancelamento de cruzeiros pelo mundo, bem como a divulgação de circulação de nova variante do vírus, buscaram a ré sobre esclarecimentos, mas, como não obtiveram retorno, cancelaram a viagem adquirida em novembro de 2021.

Como não obtiveram respostas, abriram uma reclamação junto ao

**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

COMARCA de SÃO PAULO

FORO REGIONAL XI - PINHEIROS

4ª VARA CÍVEL

RUA JERICÓ S/N, SALA C, VILA MADALENA - CEP 05435-040, FONE:

(11) 3489-3627, SÃO PAULO-SP - E-MAIL:

PINHEIROS4CV@TJSP.JUS.BR

Procon e lá a ré respondeu exigindo a multa de 100% do valor contratual em razão da proximidade do embarque, mas no mês de dezembro, sob alegação de que o motivo do cancelamento foi a pandemia, a ré informou que poderia emitir uma carta de crédito no valor de R\$ 9.059,26, mas que nunca foi recebida.

Sustentam que a ré descumpriu o contrato ao deixar de prestar informações sobre a segurança à saúde durante a viagem adquirida e que a retenção de 100% do valor de compra é abusiva, uma vez que o cancelamento ocorreu por motivos alheios à sua vontade. Requereram, em antecipação aos efeitos da tutela, que a ré deixe de efetuar o desconto das parcelas em seu cartão de crédito e, em definitivo, a condenação da ré em lhes ressarcir integralmente o valor suportado com o pacote de viagem e ao pagamento de indenização por danos morais de R\$ 1.500,00 para cada (fls. 1/31). Juntaram documentos (fls. 32/131).

Indeferido o pedido de urgência (fls. 140/142), a ré contestou, alegando que em razão da pandemia de Covid19 houve o cancelamento dos cruzeiros ensejando a devolução de parte do valor pago pela autora sob a forma de carta de crédito. Afirma que em razão da proximidade do embarque, foi cobrada multa contratual de 25% do valor pago pelo cruzeiro adquirido, nos termos do contrato celebrado, porém, a passagem aérea era não reembolsável, já que adquirida de forma promocional, razão pela qual não houve devolução do valor pago por ela, de modo que o valor da carta de crédito é condizente com o disposto na Lei 14.046/2020. Impugna a existência de danos morais indenizáveis (fls. 147/167). Trouxe documentos (fls. 168/230).

Houve réplica (fls. 234/258). Instadas as partes (fls. 259/260), ambas informaram não terem mais provas a serem produzidas (fls. 263 e 264).

É o relatório. Decido.

**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

COMARCA de SÃO PAULO

FORO REGIONAL XI - PINHEIROS

4ª VARA CÍVEL

RUA JERICÓ S/N, SALA C, VILA MADALENA - CEP 05435-040, FONE:

(11) 3489-3627, SÃO PAULO-SP - E-MAIL:

Sem interesse das partes em inaugurarem a instrução processual,
PINHEIROS4CV@TJSP.JUS.BR

passo ao julgamento imediato do pedido.

Resta incontroverso nos autos que, depois de fechar o pacote turístico contendo passagem aérea, hotel e cruzeiro, no dia 25 de novembro de 2021 a autora Thereza solicitou algumas informações para ré sobre eventuais transtornos que pudesse ocorrer durante a viagem (fl. 6) e, no dia seguinte, ainda sem ter recebido resposta, desistiu o pacote. Não houve narrativa de a ré teria cancelado o pacote turístico por conta da pandemia, de forma que houve mera desistência pelas autoras e não cancelamento do voo ou do cruzeiro contratados em razão da pandemia de Covid19.

Dessa feita, **não** se aplicam ao presente caso as disposições das Leis nº 14.034/20 e nº 14.046/20, pois estas tratam, respectivamente, das hipóteses de cancelamento de voo ou de evento por conta da pandemia, o que não ocorreu no presente caso, em que tanto o voo como o cruzeiro ocorreram normalmente, apenas sem a presença das autoras, que optaram pela desistência, assim, não se aplicam as referidas normas que vieram para regulamentar os casos em que o voo e o evento não se realizam por conta da pandemia o que levaria ao reembolso imediato em massa acarretando o risco de quebra das empresas que operam com turismo e aviação.

Nesse passo, as autoras adquiriram o passeio em outubro de 2021, durante a pandemia, de modo que estavam cientes dos riscos aos quais estavam expostas ao adquirirem uma viagem internacional durante a situação excepcional de saúde pública, razão pela qual a retenção de 25% pela ré sobre o preço pago a título de multa pelo cancelamento é legítimo, já que havia previsão contratual expressa neste sentido (cláusula 11.3 – fl. 216), é razoável e proporcional aos gastos



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

COMARCA de SÃO PAULO

FORO REGIONAL XI - PINHEIROS

4ª VARA CÍVEL

RUA JERICÓ S/N, SALA C, VILA MADALENA - CEP 05435-040, FONE:

(11) 3489-3627, SÃO PAULO-SP - E-MAIL:

decorrentes do cancelamento até 30 dias antes da partida, que deve fazer investimentos para buscar a venda do pacote desistido para terceiros, não havendo
PINHEIROS4CV@TJSP.JUS.BR

abusividade alguma a ser declarada na multa estipulada contratualmente.

De outro lado, o contrato celebrado é claro ao dispor que haveria o reembolso do preço pago, sem mencionar em momento algum que o reembolso ocorreria na forma de *voucher*, ao contrário, informa que na hipótese do pagamento ter ocorrido por cartão de crédito, o reembolso seria creditado diretamente no cartão utilizado o qual seria disponibilizado na fatura do portador do cartão (cláusula 11.13 - fl. 219), de modo que a devolução do valor na forma de *voucher* fere a própria disposição contratual, não sendo aplicável ao caso as disposições das Leis nº 14.034/20 e nº 14.046/20, pelas razões já expostas, de forma que a ré deverá ressarcir as autoras em dinheiro, autorizada a retenção do 25% pagos.

Ressalto que o argumento trazido pela ré de que é válido o reembolso mediante disponibilização de crédito a ser utilizado para compra de novo pacote de viagens por ter ocorrido o cancelamento em decorrência da pandemia de Covid19 (fl. 150) contradiz a afirmação defensiva de que reteve 25% do valor pago pelo trecho marítimo à título de multa pela desistência das autoras (fl. 156), uma vez que o §1º do art. 2º da Lei 14.046/2020 assegura a disponibilização de *voucher* aos consumidores na hipótese de cancelamento do serviço **em razão da pandemia de Covid19 sem incidência de penalidade alguma**, o que não ocorreu no caso dos autos em que a ré reteve a multa e realizou o reembolso mediante crédito para aquisição de nova viagem.

Ainda que entendesse aplicável ao caso as Leis nº 14.034/20 e nº 14.046/20, seria inviável invocar o contrato para a aplicar a multa contratual e, ao mesmo tempo invocar a Lei nº 14.046/20 para obrigar as autoras a aceitarem o



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

COMARCA de SÃO PAULO

FORO REGIONAL XI - PINHEIROS

4ª VARA CÍVEL

RUA JERICÓ S/N, SALA C, VILA MADALENA - CEP 05435-040, FONE:

(11) 3489-3627, SÃO PAULO-SP - E-MAIL:

reembolso na forma de *voucher*, mesmo havendo expressa proibição à aplicação da penalidade na Lei nº 14.046/20.

A ré traz distinção nas consequências da desistência quanto ao
PINHEIROS4CV@TJSP.JUS.BR

reembolso dos bilhetes aéreos, apresentando tese de que o valor das passagens adquiridas pelas autoras não poderiam ser reembolsadas por se tratarem de tarifas promocionais (fl. 157). Tal tese não pode prevalecer, pois em nenhum documento juntados aos autos, há a informação de que as passagens adquiridas pelas autoras se tratavam de bilhetes promocionais.

Mais! Ao se analisar o recibo de aquisição do produto (fls. 52/55) percebe-se que não há valor algum referente as passagens aéreas adquiridas, tampouco informação de que os bilhetes não seriam reembolsáveis, informação que deveria constar de forma expressa ao consumidor, porém, não o fazendo, a ré violou o art. 46 do Código de Defesa do Consumidor que exige do prestador do serviço a clareza nas informações dos produtos que comercializa.

Não basta o contrato celebrado dispor que as "tarifas promocionais **podem** não ser reembolsáveis e não permitir remarcações e/ou cancelamentos..." (cláusula 18.7 – fl. 224) se o consumidor não está ciente, antes de realizar a compra, de que está adquirindo um bilhete promocional, isto é, que tal bilhete não é reembolsável ou, ao menos, a informação de que se tratava de um bilhete promocional.

Assim, ainda que se considerasse válido o argumento da ré de que a política da companhia aérea Emirates, responsável pelo transporte, não permite o reembolso por tratar-se de bilhete promocional, caberia à ré informar ao consumidor, antes até da aquisição do pacote de viagem, de que na hipótese de cancelamento não seria reembolsado da passagem aérea, mas apenas do trecho marítimo, o que



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

COMARCA de SÃO PAULO

FORO REGIONAL XI - PINHEIROS

4ª VARA CÍVEL

RUA JERICÓ S/N, SALA C, VILA MADALENA - CEP 05435-040, FONE:

(11) 3489-3627, SÃO PAULO-SP - E-MAIL:

não restou comprovado nos autos e sequer a ré alega ter prestado tal informação, limitando-se a defender que era dever das autoras se informarem sobre a política de reembolso da companhia aérea, sem, contudo, atentar-se que ao comercializar um pacote de viagens que inclui passagens aéreas, a ré tomou para si

PINHEIROS4CV@TJSP.JUS.BR

o dever de prestar ao consumidor todas as informações referente ao serviço de transporte que comercializou, inclusive sobre a política de reembolso, pois passou a integrar a cadeia de consumo e, assim, é responsável por prestar clara e corretamente as informações sobre o produto comercializado, mas não o fez.

Desta feita, como a ré violou o dever de informação ao deixar de informar às autoras que o bilhete aéreo adquirido não seria reembolsável na hipótese de desistência, não pode, após o pedido de cancelamento do serviço usar de tal argumento para impedir as autoras de serem ressarcidas do valor que suportaram.

De outro lado, razoável que a ré retenha os mesmos 25% previstos na cláusula 11.3 do contrato (fl. 216) sobre o valor da passagem aérea pelos custos decorrentes de cancelamento, restando anotado que não se está criando uma multa para o caso de desistência das autoras, mas apenas o percentual de perda pelo cancelamento, que seria de 100% pela ótica da ré para 25%, que é o valor de retenção previsto em contrato. O que se está excluindo é a ressalva de que o cancelamento do bilhete aéreo teria tratamento diferenciado.

Dessa feita, a ré poderá reter, dos R\$ 25.379,26 pagos pelas autoras, o percentual de 25% dos valores pagos, R\$ 6.344,81, devendo restituir às autoras o valor de R\$ 19.034,45, com correção monetária desde o ajuizamento da ação, em 10 de abril de 2022, e juros de mora de 1% ao mês, desde a citação, em 10 de maio de 2022 (fl. 146).

Quanto aos danos morais alegados, não verifico dano à imagem,



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

COMARCA de SÃO PAULO

FORO REGIONAL XI - PINHEIROS

4ª VARA CÍVEL

RUA JERICÓ S/N, SALA C, VILA MADALENA - CEP 05435-040, FONE:

(11) 3489-3627, SÃO PAULO-SP - E-MAIL:

intimidade e honra das autoras capazes de ensejar a indenização almejada, tratando-se o caso narrado de inadimplemento contratual da ré não caracterizados dos danos morais alegados, sendo certo que foram as autoras que deram causa ao aborrecimento experimentado, já que em outubro de 2021 efetuaram a compra de

PINHEIROS4CV@TJSP.JUS.BR

passagens para dezembro de 2021, mas em novembro de 2021 desistiram da viagem por conta da pandemia que já era vivida há mais de um ano e meio, inclusive com surgimento de variantes, não havendo dano à personalidade das autoras que justifique a indenização pretendida.

Ademais, o dano moral no Direito Brasileiro não possui o caráter punitivo trazido pela Teoria do *Punitive Damages*, consagrado nos países que adotam o sistema da *commom law*, que a parte autora sustenta em sua inicial, possuindo em nosso ordenamento jurídico natureza compensatória ao dano à esfera não patrimonial da pessoa, o que não se verifica ter ocorrido no caso dos autos.

Diante do exposto, **JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTES** os pedidos para condenar a ré a pagar às autoras o valor de R\$ 19.034,45, com correção monetária desde 10 de abril de 2022 e juros de mora de 1% ao mês desde 10 de maio de 2022. Assim, resolvo o mérito da questão, nos termos do inciso I do art. 487 do Código de Processo Civil.

Em razão da sucumbência recíproca, condeno ca da parte ao pagamento de 50% das custas e despesas processuais, bem como arbitro os honorários advocatícios da demanda, com fundamento no §2º do art. 85 do Código de Processo Civil, em 16% do valor atualizado da condenação, sendo 8% a serem pagos em favor dos advogados das autoras e 8% para os advogados da ré.

PIC.

São Paulo, 29 de outubro de 2022.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

COMARCA de SÃO PAULO

FORO REGIONAL XI - PINHEIROS

4ª VARA CÍVEL

RUA JERICÓ S/N, SALA C, VILA MADALENA - CEP 05435-040, FONE:

(11) 3489-3627, SÃO PAULO-SP - E-MAIL:

**DOCUMENTO ASSINADO DIGITALMENTE NOS TERMOS DA LEI
11.419/2006, CONFORME IMPRESSÃO À MARGEM DIREITA**