



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo
31ª Câmara de Direito Privado

Registro: 2014.0000689706

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos do Apelação nº 0014923-67.2013.8.26.0554, da Comarca de Santo André, em que são apelantes FAUSTO LOTTI e GIOVANA GIORDANI, é apelado CVC BRASIL OPERADORA E AGÊNCIA DE VIAGENS S.A..

ACORDAM, em 31ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Negaram provimento ao recurso. V. U.", de conformidade com o voto do Relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmo. Desembargadores FRANCISCO CASCONI (Presidente) e PAULO AYROSA.

São Paulo, 28 de outubro de 2014.

ADILSON DE ARAUJO
RELATOR
ASSINATURA ELETRÔNICA



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
 São Paulo
 31ª Câmara de Direito Privado

2

Apelação com Revisão nº 0014923-67.2013.8.26.0554
Comarca : Santo André — 5ª Vara Cível
Juiz (a) : João Antunes dos Santos Neto
Apelantes: FAUSTO LOTTI e GIOVANA GIORDANI (autores)
Apelada : CVC — BRASIL OPERADORA E AGÊNCIA DE VIAGENS S/A (ré)

Voto nº 17.594

APELAÇÃO. PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. AGÊNCIA DE VIAGEM. PACOTE TURÍSTICO. AÇÃO INDENIZAÇÃO DE DANOS MATERIAIS E MORAL CUMULADA COM OBRIGAÇÃO DE FAZER E ANTECIPAÇÃO DE TUTELA. APLICAÇÃO DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. NECESSIDADE. INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA. MOMENTO. *Sobre a inversão do ônus da prova, por se tratar de prestação de serviços sujeita ao Código de Defesa do Consumidor (CDC), sua avaliação é feita pelo juiz no julgamento da causa, em atenção aos termos do art. 6º, inciso VIII, do CDC.*

APELAÇÃO. PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. AGÊNCIA DE VIAGEM. PACOTE TURÍSTICO. AÇÃO INDENIZAÇÃO DE DANOS MATERIAIS E MORAL CUMULADA COM OBRIGAÇÃO DE FAZER E ANTECIPAÇÃO DE TUTELA. PRESTAÇÃO DEFEITUOSA DOS SERVIÇOS. AUSÊNCIA DE COMPROVAÇÃO. FURTO NO HOTEL. NEXO CAUSAL NÃO COMPROVADO. INEXISTÊNCIA DA OBRIGAÇÃO DE INDENIZAR. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA MANTIDA. IMPROVIDO O RECURSO DOS AUTORES. *A análise dos autos não permite concluir pela responsabilidade da ré pelo evento danoso. Os autores não se desincumbiram do ônus cravado no art. 333, I, do CPC.*



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
 São Paulo
 31ª Câmara de Direito Privado

3

Trata-se de ação de indenização de danos materiais e moral cumulada com obrigação de fazer e pedido de antecipação de tutela, ajuizada por **FAUSTO LOTI e GIOVANA GIORDANI** em face de **CVC — BRASIL OPERADORA E AGÊNCIA DE VIAGENS S/A**, sob a alegação de que compraram um pacote turístico de viagens pela Europa, foi-lhes prometido guia que falasse em português; foi descumprido; houve atraso de cerca de 50 minutos na saída do hotel; os pertences de GIOVANA foram furtados e não receberam o devido atendimento (fls. 03/22).

Por r. sentença, cujo relatório adoto, julgou-se **improcedente** a ação. Em razão da sucumbência, os autores foram condenados a suportar o pagamento das custas e despesas processuais, além de honorários advocatícios fixados em 15% sobre o valor corrigido da causa (fls. 159/161).

Insurgem-se os acionantes clamando pela reforma da r. sentença. Após fazerem uma narrativa dos fatos, alegam, em síntese, ser aplicável ao caso o CDC, porquanto patente a relação de consumo. Sustentam que a apelada descumpriu o que foi pactuado; no Caderno “Circuitos Europa 2012-2013” constava “Circuito Garantido em Português”; o guia disponibilizado falava “portunhol”; praticou considerável atraso, ensejando o furto de seus pertences (*tablet* com informações confidenciais de seus clientes, telefone celular, I-Pad, máquina fotográfica, carteira, cartões de crédito, etc); não deu a devida atenção ao fato; enfrentaram significativos dissabores; o referido portfólio não se confunde com o contrato juntado aos autos; o serviço prestado foi defeituoso; e, enfim, que a falta de segurança oferecida



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo
31ª Câmara de Direito Privado

4

pela ré contribuiu para o furto. Traz jurisprudência. Prequestiona a matéria. Quer, pois, o acolhimento do recurso, para o fim de se reformar a r. sentença, julgando-se procedente a ação, com inversão do ônus sucumbencial, nos termos pleiteados (fls. 164/181).

Preparado (fls. 182/184), o recurso de apelação foi recebido (fls. 164), processado e contrariado (fls. 187/187vº a 188vº).

É o relatório

A existência de relação contratual, em si, entre os autores e a ré, resulta incontroversa, porquanto o robusto acervo probatório trazido a estes autos bem a confirma.

As questões a serem dirimidas em sede recursal dizem respeito à propalada responsabilidade e consequente obrigação da ré em indenizar os acionantes pelas referidas perdas decorrentes da alegada prestação defeituosa dos serviços de viagem.

Anote-se que ao contestar a demanda, a empresa-ré negou que o portfólio apresentado por ocasião da contratação garantisse que o guia turístico se comunicaria na língua pátria dos autores. Depois, aduziu que a responsabilidade pela segurança dos hóspedes é do hotel, já que se encontravam dentro dele; não há confirmação de que os objetos descritos estivessem dentro da bolsa furtada; e, enfim, inexistência de culpa em qualquer das suas modalidades. Evocou a boa-fé contratual e afirmou a prevalência do princípio *pacta sunt servanda*, pelo que, concluiu pela inexistência do



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo
31ª Câmara de Direito Privado

5

nexo de causalidade entre o fato do serviço e o alardeado evento danoso (fls. 82/106).

Inegável, na espécie, a incidência e, como corolário, a plena aplicação dos preceitos e diretrizes do diploma consumerista. É patente a relação de consumo na contratação dos serviços que aqui se discutem.

Evidente a vulnerabilidade dos autores, no caso, visto que, como consumidores, postulam direito decorrente de contrato de prestação de serviço executado em região distante de seu país, onde a ré possui relações comerciais com outras prestadoras de serviço de turismo, circunstâncias também caracterizadoras da hipossuficiência dos consumidores para o equilíbrio contratual. Afinal, *"...a proteção do consumidor é um desafio da nossa era e representa, em todo o mundo, um dos temas mais atuais do Direito..."* (Cód. Brasileiro de Defesa do Consumidor Comentado pelos Autores do Anteprojeto, Forense, 6ª ed., 1999, p. 06).

Sem razão, contudo, os autores, aqui recorrentes.

Conquanto assim se reconheça, força é convir que os acionantes não lograram demonstrar má prestação do serviço a ensejar indenização.

O julgamento realiza-se de acordo com o que consta nos autos e provas requeridas pelas partes.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo
31ª Câmara de Direito Privado

6

Na análise da causa, é de todos consabido que as propagandas oficiais de pacotes turísticos e serviços ofertados pela ré ao público em geral, nos termos do art. 30 e 35, ambos do CDC, vinculam a prestadora do serviço de viagens e turismo.

Aliás, o art. 30, do CDC, dispõe:

“Toda informação ou publicidade, suficientemente precisa, veiculada por qualquer forma ou meio de comunicação com relação aos produtos e serviços oferecidos ou apresentados, obriga o fornecedor que a fizer veicular ou dela se utilizar e integrar o contrato que vier a ser celebrado”.

Entretanto, os autores fazem alusão ao portfólio de turismo pela Europa, sem, contudo, trazerem aos autos qualquer arremedo de prova nesse sentido.

Examinando o contrato, verifica-se que não há promessa de um guia turístico que se comunicaria na língua pátria dos autores (fls. 24/27).

Anote-se que o serviço foi prestado em sua inteireza. O mencionado atraso do guia para a realização do traslado até o aeroporto não constitui nexó de causalidade com o alegado furto para aporte indenizatório. O dever de cuidado dos objetos pessoais dos hóspedes no saguão do hotel não é transferível à prestadora de serviço.

Assim, a par da vasta doutrina e do alentado acervo jurisprudencial sufragando a responsabilidade das agências de viagem e suas parceiras pelos danos causados ao consumidor (turista) lesado, na espécie, não se pode lançar qualquer condenação indenitária sobre a ré, visto que o serviço foi prestado,



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo
31ª Câmara de Direito Privado

7

ainda que sem melhor avaliação dos apelantes.

Em tais circunstâncias, a despeito de se lamentar as mencionadas perdas, não há como negar a ausência de responsabilidade da ré pelos referidos danos.

Por via de consequência, foi correto o decreto de improcedência da ação.

Ante o exposto, por meu voto, **nego provimento ao recurso** de apelação dos autores. Fica mantida a r. sentença por seus próprios e por estes fundamentos.

ADILSON DE ARAUJO
Relator