



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**COMARCA DE JUNDIAÍ / SP**  
**FORO DE JUNDIAÍ**  
**VARA DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL**  
**LARGO SÃO BENTO, S/Nº, Jundiaí-SP - CEP 13201-035**  
**Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 18h00min**

**SENTENÇA**

Processo Digital nº: **1005403-78.2020.8.26.0309**  
 Classe – Assunto: **Procedimento do Juizado Especial Cível - Turismo**  
 Requerente: \_\_\_\_\_ **e outro**

Requerido: **Decolar.com Ltda**

Juiz(a) de Direito: Dr(a). **FERNANDO BONFIETTI IZIDORO**

Vistos.

Dispensado o relatório, nos termos do disposto no artigo 38 da Lei 9.099/1995.

Possível o julgamento no estado do processo, nos termos do artigo 355, inciso I, do Código de Processo Civil, pois a questão de mérito, de direito e fática, está suficientemente dirimida.

Não foram alegadas questões preliminares e não há causas de nulidade a sanar.

A despeito de assim não ser denominada, a manifestação de fls. 58/63 deve ser recebida como contestação da ré, por conta do princípio da eventualidade (NCPC, art. 336) e da inexistência de previsão legal na Lei nº 9.099/95 e no Código de Processo Civil quanto a manifestação da parte ré anterior à contestação.

Nesse sentido, observe-se que a manifestação não visa a simplesmente informar o Juízo sobre o cumprimento da liminar deferida, mas efetivamente pontua sobre o mérito da lide.

Em segundo lugar, consigna-se que, embora a utilização do sítio eletrônico/ferramenta “Consumidor.gov” seja recomendável a todos que lidem com problemas de consumo, ante uma reconhecida efetividade na solução dos imbrólios, a sua não utilização salvo exceções não impede o ingresso do interessado diretamente pela via judiciária, face o Princípio da Inafastabilidade do Judiciário para qualquer lesão ou ameaça de direito.

Logo, não influirá neste julgamento a inexistência de prévio requerimento administrativo por tal via, pois não há exigência do esgotamento de tal fase, devendo-se atentar ao



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**COMARCA DE JUNDIAÍ / SP**  
**FORO DE JUNDIAÍ**  
**VARA DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL**  
**LARGO SÃO BENTO, S/Nº, Jundiaí-SP - CEP 13201-035**  
**Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 18h00min**

1005403-78.2020.8.26.0309 - lauda 1

disposto no artigo 5º, inciso XXXV, da Constituição Federal.

Outrossim, apenas se acrescente que a parte, em narrativa verossímil e não impugnada, refere ter tentado o contato com a ré por outros meios, de modo infrutífero.

Volvendo ao mérito, os pedidos são parcialmente procedentes.

Compulsando os autos, observe-se que a relação jurídica tratada enquadra-se entre as de consumo, regida pelo Código de Defesa do Consumidor, na medida em que a requerida enquadra-se no artigo 3º do diploma em questão, pois se apresenta como agência de viagem, dos quais a parte requerente é evidentemente consumidora, tomadora da prestação como usuária final, na forma do artigo 2º do texto referido.

Dito isto, cabe salientar que a responsabilidade da ré com a companhia de viagem aérea que realizaria a viagem, bem como quanto aos eventuais fornecedores dos serviços de hospedaria, é solidária, tendo em vista o fato de que a requerida compõe a cadeia de consumo, na medida em que viabiliza, por intermédio de sua plataforma virtual, a celebração do negócio, motivo pelo qual pode ser responsabilizada por eventuais vícios que advenham de tal relação jurídica.

Observe-se a melhor jurisprudência sobre o tema:

“Ação indenizatória. Contratação de pacote de viagem. Legitimidade passiva da intermediadora. Cadeia de fornecedores. Responsabilidade solidária. Ausência do traslado contratado entre o aeroporto e hotel. Não disponibilização do veículo alugado. Hotel com vários problemas e sem disponibilização do café da manhã, tendo o autor que procurar outra hospedagem. Falha na prestação do serviço. Dano material e moral configurado. Art. 252 do Regimento Interno deste E. Tribunal. Majoração dos honorários advocatícios. Recurso desprovido.” (TJSP; Apelação Cível 1023924-96.2019.8.26.0506; Relator (a): Luis Carlos de Barros; Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Foro de Ribeirão Preto - 9ª Vara Cível; Data do Julgamento: 05/12/2019; Data de Registro: 05/12/2019)

“AÇÃO DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO C/C INDENIZAÇÃO POR



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**COMARCA DE JUNDIAÍ / SP**  
**FORO DE JUNDIAÍ**  
**VARA DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL**  
**LARGO SÃO BENTO, S/Nº, Jundiaí-SP - CEP 13201-035**  
**Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 18h00min**

1005403-78.2020.8.26.0309 - lauda 2

DANOS MORAIS E MATERIAIS PACOTE TURÍSTICO SERVIÇO DE HOSPEDAGEM DEFICIENTE SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA APELAÇÃO DA RÉ CVC  
 Ilegitimidade passiva Não ocorrência - Ré que faz parte da cadeia de consumo, respondendo solidariamente por danos causados aos consumidores - Sentença mantida. Contrato de pacote turístico com inclusão de hospedagem Prestação de serviço de hospedagem deficiente Comprovação Sentença que condenou os réus a pagar aos autores indenização por danos morais e materiais Sentença mantida. - Indenização por danos materiais Não houve demonstração de consumo de produtos ou serviços pelos autores A exigibilidade de qualquer valor referente ao contrato ajustado entre as partes é indevida Correta a restituição das parcelas vencidas e pagas Sentença mantida. - Indenização por danos morais Sentença que fixou verba indenizatória no valor de R\$ 4.770,00 para cada autor Pedido de redução Não cabimento - Indenização arbitrada em valor adequado à justa reparação e punição Sentença mantida. Recurso não provido.” (TJSP; Apelação Cível 1012450-90.2015.8.26.0564; Relator (a): Marino Neto; Órgão Julgador: 11ª Câmara de Direito Privado; Foro de São Bernardo do Campo - 6ª Vara Cível; Data do Julgamento: 30/09/2019; Data de Registro: 30/09/2019)

A pandemia do novo coronavírus (covid-19), como o termo já sugere (“pandemia”: enfermidade epidêmica com disseminação global, segundo a Organização Mundial da Saúde), afetara a população mundial como um todo, sendo expressivo, até a presente data, o aumento diário de casos de contaminação e mesmo de óbitos.

Nessa linha, por meio do Decreto Legislativo nº 06 de 2020, houve decretação de estado de calamidade pública no país, até 31/12/2020.

O panorama instaurado como um todo configurou típica situação de força maior, refletindo diretamente no cumprimento de obrigações contratuais que envolvam prestação de serviços de viagens e hospedagens, como é o caso dos autos.

Em suma, a ré não se opõe ao reagendamento da viagem dos autores, para o prazo de 12 (doze) meses, vigente a partir da data da viagem, isto com base no Termo de Ajustamento de Conduta (TAC) celebrado entre o MPF, a SENACON (Secretaria Nacional do Consumidor e Associação Brasileira das Empresas Aéreas), representando o Ministério da Justiça e da Segurança Pública, a Associação Brasileira das Empresas Aéreas (ABEAR) e algumas



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**COMARCA DE JUNDIAÍ / SP**  
**FORO DE JUNDIAÍ**  
**VARA DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL**  
**LARGO SÃO BENTO, S/Nº, Jundiaí-SP - CEP 13201-035**  
**Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 18h00min**

1005403-78.2020.8.26.0309 - lauda 3

companhias aéreas, acostado às fls. 64/74.

Neste, há justamente a previsão de oferta ao consumidor de reagendamento da viagem no prazo mencionado, sem a cobrança de taxa de remarcação ou diferença tarifária, ressalvadas algumas situações ali previstas.

A estipulação ajustada no TAC alinha-se ao disposto na Medida Provisória nº 925/2020, que em seu artigo 3º, §1º, dispõe que os consumidores ficariam isentos das penalidades contratuais por meio da aceitação de crédito para utilização no prazo de doze meses, contado da data do voo contratado.

A Medida Provisória nº 948/2020, que trata sobre o cancelamento de serviços, reservas e de eventos dos setores de turismo e cultura, apresenta disposições similares e em igual sentido (Art. 2º).

Por sua vez, entretanto, a parte autora requer o cancelamento da viagem, com restituição do valor pago, não o reagendamento.

Para esta hipótese, a MP nº 925/2020 prevê que o prazo para reembolso do valor relativo à compra de passagens aéreas seria de doze meses, observadas as regras do serviço contratado (Art. 3º, “caput”).

Já a MP nº 948/2020 prevê, em seu artigo 2º, que o prestador de serviços ou a sociedade empresária não serão obrigados a reembolsar os valores pagos pelo consumidor, desde que assegurem os requisitos ali previstos.

De sua exposição de motivos percebe-se o englobamento à situação das companhias aéreas. De lá, destaco o seguinte trecho: “Há, ainda, a opção de o prestador de serviços ou sociedade empresária restituir o valor recebido ao consumidor, sujeito a penalidades contratuais, se existentes, no prazo de até doze meses, (...)”.

Já o TAC mencionado dispõe que se aplicarão as multas e taxas contratuais previstas nas regras tarifárias, sendo o valor residual reembolsado em até 12 (doze) meses, a



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**COMARCA DE JUNDIAÍ / SP**  
**FORO DE JUNDIAÍ**  
**VARA DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL**  
**LARGO SÃO BENTO, S/Nº, Jundiaí-SP - CEP 13201-035**  
**Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 18h00min**

1005403-78.2020.8.26.0309 - lauda 4

contar da data da solicitação de reembolso feita pelo passageiro (Cláusula nº 3, Parágrafo Segundo, fl. 68).

Com relação ao prazo de devolução em 12 (doze) meses, além da previsão legislativa, há de se observar que a pandemia gerou consequências prejudiciais de dimensões significativas ao setor de viagens e turismo, mormente pela medida de “quarentena” determinada pelo Poder Público, que restringe em demasia a circulação de pessoas dentro do território nacional. Já se tem notícias, inclusive, de cidades com imposição da medida de bloqueio total (ou “lockdown”), que impõe condições ainda mais graves de restrição ao trânsito da população e funcionamento dos comércios em geral.

Some-se isto ainda ao fundado temor de contaminação em locais de aglomeração, como aeroportos e voos.

Extrai-se, pois, um cenário de evidente decréscimo econômico às companhias aéreas e agências de turismo, que entrariam em colapso se fossem submetidas à imposição de reembolso imediato de todos os valores contratados para viagens de um período de três a quatro meses. Seguro dizer que a imposição as impediria não só ao seu integral cumprimento, mas poderia leva-las a prejuízos de difícil reversão ou mesmo à quebra.

Com relação ao reembolso dos valores em si, com abatimento dos valores das penalidades contratuais, entendo que mesmo optando pelo reembolso o consumidor não pode ser submetido ao desconto das multas e outras penalidades contratuais, conforme passa-se a expor.

Como referido acima, a pandemia configurou situação de força maior que atingiu ambos os contratantes, sem responsabilidade de quaisquer deles, como reconhecido, inclusive, no artigo 5º da Medida Provisória 948/2020.

A impossibilidade de realização da viagem pelo consumidor, na data escolhida, não poderia obriga-lo a realiza-la em data diversa, se esta não é a sua intenção, por circunstância a que não deu causa e sob pena de sofrer prejuízos econômicos.

Observa-se que tal entendimento encontra amparo nos artigos 5º, XXXII e 170, V,



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**COMARCA DE JUNDIAÍ / SP**  
**FORO DE JUNDIAÍ**  
**VARA DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL**  
**LARGO SÃO BENTO, S/Nº, Jundiaí-SP - CEP 13201-035**  
**Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 18h00min**

1005403-78.2020.8.26.0309 - lauda 5

da Constituição Federal e no artigo 6º, VI, CDC, o qual prevê, como direito básico do consumidor, a **efetiva** prevenção e reparação de danos patrimoniais.

Ora, haverá hipóteses em que ele não terá disponibilidade de data ou mesmo de outras condições para realizar a mesma viagem no período designado; em outras, até por conta da crise econômica que acompanha a pandemia, se não fez a viagem quando desejava, não mais terá interesse em realiza-la em outra data, tendo por pretensão a utilização do montante para outros fins.

De qualquer modo, mostrar-se-ia incabível punir o consumidor por situação que não lhe pode ser imputável, com as mesmas penas que ele sofreria na hipótese de desistência pura, simples e imotivada, em situação de normalidade.

A contratação firmada entre as partes dera-se para a viagem de tal a tal a lugar, com hospedagem por “x” dias, nas datas de partida e desembarque “y” e “z”, afora outras estipulações peculiares ao caso concreto. Se alguma das características do objeto é alterada e esta é substancial ao negócio e a data da viagem é uma delas a imposição ao consumidor de manter a contratação, sob pena de sofrer penalidades financeiras próprias da desistência, afetaria diretamente a sua vontade de contratar, elemento substancial dos negócios jurídicos.

Não se olvida que o cenário atual obriga um olhar ainda mais atento à situação de ambas as partes e é justamente por esta razão que à companhia aérea será deferido prazo dilatado para o reembolso, período este que permitiria a atenuação de seus prejuízos, sendo-lhe ainda facultada nova negociação com o consumidor nesse interim, mediante a oferta de descontos ou benefícios que poderia mudar sua ideia de reembolso.

O que não se admite é, em um cenário que atingiu a ambos os contratantes de forma igualitária quanto à impossibilidade de execução do contrato, impor à parte mais vulnerável os prejuízos advindos de um legítimo pedido de reembolso de valores, que já poderá só ocorrer depois de doze meses.

Opta-se, pois, pelo restabelecimento de cada parte ao seu “status quo ante”, com observância das peculiaridades acima discutidas.



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**COMARCA DE JUNDIAÍ / SP**  
**FORO DE JUNDIAÍ**  
**VARA DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL**  
**LARGO SÃO BENTO, S/Nº, Jundiaí-SP - CEP 13201-035**  
**Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 18h00min**

1005403-78.2020.8.26.0309 - lauda 6

Destaco ainda que o TAC traz a menção de não vincular individualmente os consumidores, remanescendo a eles o direito de acesso ao Judiciário (fl. 66).

Ademais, deve-se assinalar que, no presente caso, é certo que a ré, na sua defesa, não esclarece ou comprova previsão contratual de existência de tarifa ou penalidade para a hipótese de cancelamento.

Nesse contexto, possível o desfazimento do negócio, com devolução integral, respeitado o prazo de 12 meses a partir do cancelamento (do qual a ré teve inequívoca ciência com a citação).

Isto posto, aos autores caberá o reembolso dos valores do pacote de viagens contratado perante a ré, no valor não impugnado de R\$ 3.069,50, no prazo de até 12 (doze) meses, contados a partir da citação, conforme previsão da MP nº 925/2020, referida acima.

Dado o reconhecimento da responsabilidade solidária da ré com a companhia aérea e os respectivos serviços de hospedagem, este pedido então procede em face dela.

O valor deverá ser corrigido monetariamente desde o desembolso, porquanto sabido que a atualização monetária visa tão somente ao restabelecimento do poder aquisitivo da moeda, não representando ganho patrimonial.

Não haverá a incidência de juros de mora, a não ser que o pagamento se dê a destempero, de modo que estes incidirão se os valores não forem reembolsados no prazo acima fixado.

A condenação se dará de modo alternativo, à escolha dos autores, que também poderão optar pelo reagendamento da viagem, que também foi discutido neste julgamento.

Com relação aos danos morais, por sua vez, entendo que o pedido improcede.

Como dito acima, a crise atual obriga a um olhar mais atento sobre as

1005403-78.2020.8.26.0309 - lauda 7



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**COMARCA DE JUNDIAÍ / SP**  
**FORO DE JUNDIAÍ**  
**VARA DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL**  
**LARGO SÃO BENTO, S/Nº, Jundiaí-SP - CEP 13201-035**  
**Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 18h00min**

circunstâncias.

O cancelamento da viagem não poderia, de qualquer modo, ser imputado à ré ou a qualquer dos outros integrantes da cadeia de consumo, como amplamente reconhecido. Logo, lesões a direitos de personalidade daí advindos, ainda que reconhecidos, não seriam indenizáveis por quaisquer destes.

Além disso, há de se apontar novamente para a previsão do artigo 5º da MP nº 948/2020, de que as relações regidas por esta MP caracterizariam hipóteses de caso fortuito ou força maior e não ensejariam danos morais.

Sobre a dificuldade no contato com a ré, pontua-se a atual situação não detém precedentes, não se podendo responsabilizar indiscriminadamente os fornecedores de serviços ou produtos pela inadequação de seus canais de atendimento, nos termos alegados.

Como referido acima, mormente por atuar no ramo de turismo e ser de renome, presume-se que a ré tenha lidado com uma série de contatos por meio dos clientes, na ânsia de informações sobre suas respectivas viagens. Afora isso e, principalmente, não se pode deixar de lado as medidas de isolamento e distanciamento social recomendadas pelos órgãos públicos de saúde para contenção do avanço do vírus.

Por isso, mesmo que se cogitasse da contratação de mais profissionais para o atendimento ao público presumida uma grande dificuldade só aí, ante os requisitos necessários a tanto, estaria em xeque a possibilidade de seu atendimento à massa de consumidores, em virtude de questões estruturais, logísticas, de aparelhamento etc.

Por isso, não pode ser considerada como reprovável a eventual deficiência dos fornecedores ao atendimento ao público, diante do cenário que se instaurou. É razoável supor que as fornecedoras de serviços, sobretudo as de alto renome, otimizarão seus meios de atendimento, a fim de inclusive minorar seus próprios prejuízos e manter a qualidade de sua imagem perante a clientela.

Não há que se falar, portanto, em danos morais no caso em tela.





**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**COMARCA DE JUNDIAÍ / SP**  
**FORO DE JUNDIAÍ**  
**VARA DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL**  
**LARGO SÃO BENTO, S/Nº, Jundiaí-SP - CEP 13201-035**

**Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 18h00min**

Ante o exposto e o que mais dos autos consta, **JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTES** os pedidos para o fim de condenar a ré, alternativamente e à escolha dos autores consumidores a:

1. Reembolsar integralmente os valores dispendidos pelos autores pelo pacote de viagens objeto do feito, no valor de R\$ 3.069,50, no prazo de até 12 (doze) meses contado a partir da citação, ou seja, até 29/04/2021. Se o pagamento dos valores não for efetuado até esta data, haverá a incidência de juros de mora de 1% ao mês, a partir do fim do prazo; **OU**

2. Efetuar o reagentamento do pacote de viagens objeto do feito, para o prazo de até 12 (doze) meses contado a partir da data da viagem, ou seja, até 04/05/2021.

**Resta confirmada a decisão antecipatória de fls. 50/52.**

Em consequência, **JULGO EXTINTO** o processo de conhecimento com relação a estas corrés, na forma do artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil.

Sem custas ou honorários advocatícios, na forma do art. 55 da lei 9.099/95. Intimem-se as partes, especialmente quanto ao cabimento de recurso inominado (prazo de 10 dias), mediante recolhimento de custas.

Com base no Enunciado nº 47 do FOJESP, o devedor deverá efetuar o pagamento da quantia em 15 (quinze) dias, contado do trânsito em julgado e independentemente de nova intimação, sob pena de acréscimo ao valor da condenação de multa no percentual de 10% (dez por cento). Observe-se que tal previsão é pertinente inclusive no caso de improcedência, uma vez que, eventualmente havendo interposição de recurso inominado, poderá haver a condenação de alguma das partes, ainda que ao pagamento de ônus sucumbenciais.

Sem publicação do valor do preparo, em face do Comunicado CG nº 916/16 e sem necessidade de Registro da Sentença, em face do Provimento CG nº 03/2017.

P.I.C.

Jundiaí, 07 de maio de 2020.

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