



Poder Judiciário
Estado de Goiás

4ª Turma Recursal dos Juizados Especiais
Avenida Olinda, Qd. G, Lote 04 - Park Lozandes, Goiânia - GO, CEP: 74884-120
E-mail: gab.3juiz4tr@tjgo.jus.br

Processo: 5381629-81.2022.8.09.0051

Recorrente: DECOLAR.COM LTDA.

Recorrido: ALINE RIBEIRO DE FREITAS YOSHIDA, DENISE GONÇALVES DE SOUSA, PAULA BEATRIZ FARNESI BUENO

Relator: Pedro Silva Corrêa

JULGAMENTO POR EMENTA (Artigo 46, Lei nº 9.099/95)

EMENTA: RECURSO INOMINADO. JUIZADO ESPECIAL CÍVEL. CDC. RESTITUIÇÃO DE VALORES. PACOTE DE VIAGEM (HOSPEDAGEM E PASSAGENS AÉREAS). CANCELAMENTO EM VIRTUDE DA PANDEMIA (COVID-19). AUSÊNCIA DE INFORMAÇÃO QUANTO AO REEMBOLSO OU CRÉDITO PARA VIAGEM FUTURA. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. DANOS MATERIAIS EVIDENCIADOS. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO CONHECIDO E DESPROVIDO.

1. Em síntese, as autoras ingressaram com a presente demanda, ao argumento de terem comprado junto à ré um pacote de viagem, referente a passagens aéreas e hospedagem com destino a Gramado/RS, entre os dias 08 a 13 de abril de 2020. Sustentaram que devido a pandemia da Covid-19, a viagem foi cancelada, todavia, não houve o devido reembolso dos valores pagos ou oferta de remarcação. Por tais motivos, requereram a condenação dos réus à restituição da quantia paga, bem como ao pagamento de indenização por danos morais. Ao sentenciar o feito, o juízo *a quo* conferiu a parcial procedência aos pedidos autorais, para condenar exclusivamente a agência de viagens (ora recorrente) ao pagamento de danos materiais, no valor de R\$ 4.726,00 (quatro mil setecentos e vinte e seis reais).

2. Inconformada, a recorrente interpôs recurso inominado. Em suas razões recursais, argumentou ser parte ilegítima, vez que atua tão somente no ramo de intermediação de serviços turísticos. Sustentou, ainda, que os valores recebidos pela recorrente não foram destinados para si, mas às prestadoras de serviços e impossibilidade de condenação, com base na Lei 14.034/2020 e Lei 14.046/2020. Requereu, assim, a



reforma da sentença para julgar totalmente improcedente os pedidos iniciais.

3. Ora, o cancelamento do pacote adquirido pelas autoras é fato incontroverso. Busca a recorrente afastar a sua responsabilidade, sob fundamento de que o rompimento do contrato ocorreu por força maior, consubstanciada na pandemia do novo coronavírus.

4. Diante da mencionada situação vivenciada em escala global, foi editada a Lei n. 14.034/2020, que dispõe sobre medidas emergenciais para a aviação civil brasileira em razão da pandemia da Covid-19. Referida norma preceitua, em seu artigo 3º, com redação original (vigente à época dos fatos), que: *“Art. 3º O reembolso do valor da passagem aérea devido ao consumidor por cancelamento de voo no período compreendido entre 19 de março de 2020 e 31 de dezembro de 2020 será realizado pelo transportador no prazo de 12 (doze) meses, contado da data do voo cancelado, observadas a atualização monetária calculada com base no INPC e, quando cabível, a prestação de assistência material, nos termos da regulamentação vigente. § 1º Em substituição ao reembolso na forma prevista no caput deste artigo, poderá ser concedida ao consumidor a opção de receber crédito de valor maior ou igual ao da passagem aérea, a ser utilizado, em nome próprio ou de terceiro, para a aquisição de produtos ou serviços oferecidos pelo transportador, em até 18 (dezoito) meses, contados de seu recebimento. § 2º Se houver cancelamento de voo, o transportador deve oferecer ao consumidor, sempre que possível, como alternativa ao reembolso, as opções de reacomodação em outro voo, próprio ou de terceiro, e de remarcação da passagem aérea, sem ônus, mantidas as condições aplicáveis ao serviço contratado. (...)”*. Posteriormente, a Lei n. 14.174/2021 alterou a redação do caput do art. 3º, fixando o período a que se refere a norma entre 19 de março de 2020 e 31 de dezembro de 2021.

5. No caso em análise, verifica-se que as autoras demonstraram a contratação e pagamento de um pacote de viagem para a data de 08 a 13 de abril de 2020, na cidade de Gramado-RS, o qual totaliza a importância de R\$ 4.726,00 (quatro mil setecentos e vinte e seis reais). Contudo, em razão do agravamento da pandemia, o pacote adquirido foi cancelado, tendo a recorrente informado via e-mail que não seria necessário a consumidora fazer nenhuma alteração ou pedido, pois a empresa enviaria um e-mail informando os próximos passos para receber o reembolso, o que não ocorreu.

6. Dessa forma, considerando que houve nítida falha no dever de informação pela ré, que redundou em impedimento ao direito de reembolso ou possibilidade de remarcação da viagem, devem as consumidoras ser reembolsadas quanto aos valores dispendidos, na forma determinada na sentença, cuja manutenção é medida que se impõe.

8. RECURSO CONHECIDO E DESPROVIDO.

9. Fica a recorrente condenada ao pagamento de custas e honorários advocatícios sucumbenciais, estes arbitrados em R\$1.500,00 (mil e quinhentos reais), nos termos do art. 85, §8º do CPC.

ACÓRDÃO



Vistos, relatados e discutidos oralmente estes autos em que são partes as acima mencionadas, **ACORDA A QUARTA TURMA RECURSAL DOS JUIZADOS ESPECIAIS** à unanimidade dos votos dos seus membros que abaixo assinam, em **conhecer do recurso e negar-lhe provimento**, conforme voto do relator, na conformidade da ementa transcrita.

Votaram, além do Relator, os Juízes de Direito DIORAN JACOBINA RODRIGUES e ALGOMIRO CARVALHO NETO, que também presidiu a sessão.

Goiânia, (datado e assinado eletronicamente).

PEDRO SILVA CORRÊA
Relator

ALGOMIRO CARVALHO NETO
Juiz de Direito

DIORAN JACOBINA RODRIGUES
Juiz de Direito

