



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

**Registro: 2017.0000692570**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação nº 1075868-02.2016.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que são apelantes/apelados PAULO ROBERTO NASCIMENTO DAUMAS SANTOS e BEATRIZ APARECIDA FERREIRA DAUMAS, é apelado/apelante CARROSSEL VIAGENS E TURISMO LTDA. - ME.

**ACORDAM**, em 16ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Deram provimento ao recurso dos autores e negaram provimento ao recurso da ré, nos termos que constarão do acórdão. V.U.", de conformidade com o voto da Relatora, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores SIMÕES DE VERGUEIRO (Presidente sem voto), COUTINHO DE ARRUDA E JOVINO DE SYLOS.

São Paulo, 12 de setembro de 2017.

**DANIELA MENEGATTI MILANO**

**RELATORA**

**Assinatura Eletrônica**



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
 São Paulo

**Apelação nº 1075868-02.2016.8.26.0100**

**Aptes/Apdos: Paulo Roberto Nascimento Daumas Santos e Beatriz Aparecida Ferreira Daumas**

**Apelado/Apelante: CARROSSEL VIAGENS E TURISMO LTDA. - ME**

**Comarca: São Paulo - 3ª Vara Cível do Foro Central**

**Juíza de 1ª Instância: Cristina Inokuti**

**Voto nº 1567**

**APELAÇÃO CÍVEL – Ação de indenização por danos materiais e morais – Sentença de parcial procedência – Inconformismo das partes – Rescisão contratual por culpa da empresa ré, que não informou os consumidores a respeito dos riscos de impossibilidade do cumprimento contratual, em razão da restrição constante no visto da autora, bem como da vinculação do autor a outra instituição de ensino – Infringência ao dever de informação – Falha na prestação de serviços que enseja o dever de indenizar – Dano moral configurado. Fixação em R\$ 10.000,00 (dez mil reais) para cada autor, em atenção aos critérios de razoabilidade e proporcionalidade. Correção monetária a incidir do arbitramento e juros de mora a contar da citação – Sucumbência integral da ré – Sentença reformada - Recurso dos autores provido e não provido o da ré.**

Trata-se de recursos de apelação interpostos pelas partes contra a sentença de fls. 225/228, que julgou parcialmente procedente a ação para o fim de condenar a ré a restituir aos autores a quantia de R\$ 6.395,33 (seis mil trezentos e noventa e cinco reais e trinta e três centavos), atualizada monetariamente conforme a Tabela Prática do Tribunal de Justiça de São Paulo, desde o último desembolso, acrescida de juros de mora de 1% ao mês desde a citação. Por força da



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

sucumbência recíproca, os autores foram condenados, solidariamente, ao custeio de 50% das custas e despesas processuais e também dos honorários advocatícios da parte contrária, fixados em 5% do valor da condenação. Por sua vez, a ré foi condenada ao custeio de 50% das custas, despesas processuais e honorários advocatícios da parte contrária, fixados em 5% do valor da condenação.

Inconformados com os termos da r. sentença recorrida, apelam as partes a fls. 230/237 e 243/251.

Sustentam os autores, em síntese, que contrataram a ré para intermediar curso de idioma que fariam na escola de idioma CLLC (Canadian Language Learning Center), todavia, ao desembarcarem em solo estrangeiro foram surpreendidos com a notícia de que estavam em situação irregular no País, bem como, que o autor Paulo não poderia frequentar as aulas, pois estava vinculado a outra instituição de ensino. Alegam a caracterização da falha na prestação de serviços, que enseja a condenação da ré ao pagamento de indenização por danos morais. Postulam a reforma da sentença hostilizada, pugnando pela condenação da ré ao pagamento de indenização por danos morais, no importe de R\$10.000,00 (dez mil reais).

Por sua vez, a ré sustenta, em síntese, que os autores contrataram terceiros para providenciar a emissão dos vistos. Alega serem compatíveis os vistos solicitados em relação às escolas originalmente contratada pelos autores. Aduz que os autores não observaram as informações prestadas por e-mail. Por fim, informa que



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

não houve comprovação dos supostos danos materiais sofridos pelos autores. Postula a reforma da r. sentença hostilizada.

Recursos            tempestivos,            regularmente  
processados e contrariados.

As partes apresentaram contrarrazões (fls. 253/261 e 273/281), requerendo seja negado provimento aos recursos.

**É o relatório.**

Trata-se de ação de indenização por danos materiais e morais, por meio da qual pretendem os autores seja a ré condenada a restituir integralmente o valor de R\$ 9.881,58 (nove mil oitocentos e oitenta e um reais e cinquenta e oito centavos), bem como ao pagamento de indenização por danos morais, no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), em razão da rescisão do contrato de intermediação em programa de curso no exterior celebrado entre as partes.

Com efeito, sobreveio sentença de parcial procedência da ação, para o fim de condenar a ré a devolver aos autores o valor de R\$ 6.395,33 (seis mil trezentos e noventa e cinco reais e trinta e três centavos), sob o fundamento de que a culpa pelo descumprimento contratual partiu da ré, sendo inviável a imposição de qualquer penalidade contratual em face dos autores, não vislumbrando qualquer dano moral indenizável.

Os autores contrataram a empresa ré para



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

intermediar a participação como alunos em curso de inglês na escola CLLC no Canadá. Porém, ao chegarem ao país e à escola, foram informados que não poderiam assistir às aulas como alunos e nem receber o material didático, porque havia problemas com o visto da autora e com relação ao autor ele estava matriculado em outra escola.

A controvérsia da demanda cinge-se na análise da caracterização de eventual falha na prestação de serviços, bem como da configuração do dever de indenizar. Para tanto, a ré apelante sustenta que não houve falha na prestação dos serviços porque a aplicação do visto fora realizada por terceiros, existindo compatibilidade entre os vistos solicitados aos autores com a escola originalmente por eles contratada. Além disso, alega que os autores não observaram as informações prestadas por ela e não comprovaram a existência de qualquer dano indenizável.

Contudo, da análise do todo processado, verifica-se que de fato restou caracterizada a falha da ré na prestação de serviços de intermediação. Isso porque, em que pese a regularidade dos procedimentos adotados pela ré no cumprimento das obrigações assumidas, a falha na prestação dos serviços decorreu de infringência ao dever de informação, notadamente, a respeito da vinculação do nome do autor Paulo a outra instituição de ensino, bem como, a possibilidade do visto da autora Beatriz ser admitido na imigração com restrições, que poderiam implicar na sua deportação.

Ademais, registra-se que ao caso dos autos se



TRIBUNAL DE JUSTIÇA  
PODER JUDICIÁRIO  
São Paulo

aplicam as disposições contidas no Código de Defesa do Consumidor, em consonância com o disposto no artigo 14: *“O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos”*.

Dessa forma, a rescisão contratual decorre da falha na prestação de serviço da ré, que não demonstrou ter fornecido todas as informações necessárias sobre os riscos do negócio jurídico firmado entre as partes.

Além disso, caracterizada a falha na prestação dos serviços de intermediação, resta configurado o dever de indenizar, sobretudo, levando-se em consideração a ameaça constante de deportação a que ficaram submetidos os autores, bem como a impossibilidade de cursar as aulas contratadas previamente pagas.

Com relação ao dano moral, esse pedido foi julgado improcedente sob o fundamento de que os fatos ocorridos não são capazes de abalar a honra ou qualquer outro direito de personalidade.

Porém, não foi o que ocorreu. Os fatos não se traduziram em fatos corriqueiros, em aborrecimentos normais decorrentes de interpretação de cláusulas contratuais. Os autores sofreram constrangimentos decorrentes da impossibilidade de



TRIBUNAL DE JUSTIÇA  
PODER JUDICIÁRIO  
São Paulo

frequentar as aulas como alunos; a autora obteve visto que poderia implicar em sua deportação e ainda necessitaram celebrar contrato de prestação dos serviços para aprendizado da língua inglesa com outra instituição de ensino, quando haviam contratado a ré exatamente para realizar a intermediação desse contrato com a escola CLLC.

Configurado está, portanto, o dano moral.

Em relação ao valor do dano moral, observa-se que precisa ser eficaz para atender à sua dupla função jurídica, que é a satisfação da perda da vítima e desestimulação do autor da ofensa na prática de novos atos. Além disso, a indenização deve guardar proporção com a natureza da ofensa, a gravidade objetiva e a repercussão subjetiva do fato para a vítima. Por fim, deve ser analisada a situação econômica das partes.

Considerando, assim, os parâmetros citados, as circunstâncias em que os fatos ocorreram e as suas consequências, o valor da indenização por dano moral deve ser fixado em R\$ 10.000,00 (dez mil reais) em favor de cada autor, com a incidência dos juros de mora a contar da citação e a correção monetária da fixação, nos termos da Súmula 362 do STJ que dispõe que: “*a correção monetária do valor da indenização do dano moral incide desde a data do arbitramento*”.

Por força da sucumbência, arcará a ré com o custeio das despesas processuais e honorários advocatícios, que fixo em 10% (dez por cento) do valor da condenação, nos termos do artigo 85, §



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

2º, do Código de Processo Civil.

Ante o exposto, pelo meu voto, **DOU PROVIMENTO** ao recurso dos autores e **NEGO PROVIMENTO** ao recurso da ré, nos termos da fundamentação supra.

**DANIELA MENEGATTI MILANO**

**Relatora**