

AgInt no RECURSO ESPECIAL Nº 1315942 - SP (2012/0059982-4)

RELATOR : MINISTRO ANTONIO CARLOS FERREIRA

**AGRAVANTE : ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE DEFESA DA
CIDADANIA E DO CONSUMIDOR**

ADVOGADO : RONNI FRATTI E OUTRO(S) - SP114189

AGRAVADO : TRANSIBÉRICA VIAGENS E TURISMO LTDA

ADVOGADO : MARCOS EDUARDO PIVA E OUTRO(S) - SP122085

EMENTA

AGRAVO INTERNO NO RECURSO ESPECIAL. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. CONTRATO DE AGENCIAMENTO DE VIAGEM. CLÁUSULA PENAL COMPENSATÓRIA. PERDA DE VALORES PAGOS EM CASO DE CANCELAMENTO. DIREITO NÃO HOMOGÊNEO. IMPROPRIEDADE DA VIA ELEITA. CARÁTER ABUSIVO. VERIFICAÇÃO CASO A CASO. DEMANDAS INDIVIDUAIS. SÚMULA N. 83/STJ. DECISÃO MANTIDA.

1. "O cancelamento de contrato de agenciamento de viagem pelo usuário, por envolver o fornecimento de serviços a serem contratados de terceiros e gastos feitos em cadeia sucessiva de prestadores variados nacionais e internacionais, cuja revenda depende de regras de fornecedores diversos e da antecedência da comunicação à operadora, deve analisado casuisticamente, não se tratando, nos termos em que postos na genérica inicial, de direito homogêneo a ser tutelado por meio de ação civil pública" (REsp n. 1.314.884/SP, Relatora p/ Acórdão Ministra MARIA ISABEL GALLOTTI, QUARTA TURMA, julgado em 13/11/2018, DJe 5/2/2019).
2. Estando o acórdão recorrido em consonância com a jurisprudência do STJ, incide a Súmula n. 83/STJ.
3. Agravo interno a que se nega provimento.

ACÓRDÃO

Vistos e relatados estes autos em que são partes as acima indicadas, acordam os Ministros da Quarta Turma do Superior Tribunal de Justiça, por unanimidade, negar provimento ao recurso, nos termos do voto do Sr. Ministro Relator.

Os Srs. Ministros Luis Felipe Salomão, Raul Araújo, Maria Isabel Gallotti e Marco Buzzi votaram com o Sr. Ministro Relator. Presidiu o julgamento o Sr. Ministro Marco Buzzi.

Brasília, 16 de setembro de 2019 (Data do Julgamento)

Ministro Antonio Carlos Ferreira
Relator

AgInt no RECURSO ESPECIAL Nº 1.315.942 - SP (2012/0059982-4)

RELATOR : **MINISTRO ANTONIO CARLOS FERREIRA**
AGRAVANTE : ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE DEFESA DA CIDADANIA E DO CONSUMIDOR
ADVOGADO : RONNI FRATTI E OUTRO(S) - SP114189
AGRAVADO : TRANSIBÉRICA VIAGENS E TURISMO LTDA
ADVOGADO : MARCOS EDUARDO PIVA E OUTRO(S) - SP122085

RELATÓRIO

O EXMO. SR. MINISTRO ANTONIO CARLOS FERREIRA (Relator):

Trata-se de agravo interno (e-STJ fls. 669/766) interposto pela ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE DEFESA DA CIDADANIA E DO CONSUMIDOR - ANADEC, contra decisão desta relatoria que negou provimento ao seu recurso especial.

Em suas razões, a agravante defende "o reconhecimento de abusividade em regras contratuais nos contratos de prestação de serviços de turismos, mais especificamente no que tange a imposição de multas de 20% a 100% e até perda total dos valores pagos em casos de cancelamento por parte do consumidor" (e-STJ fls. 672/673).

Ao final, pede a reconsideração da decisão monocrática ou sua apreciação pelo Colegiado.

A agravada não apresentou impugnação (e-STJ fl. 770).

É o relatório.

AgInt no RECURSO ESPECIAL Nº 1.315.942 - SP (2012/0059982-4)

RELATOR : **MINISTRO ANTONIO CARLOS FERREIRA**
AGRAVANTE : ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE DEFESA DA CIDADANIA E DO CONSUMIDOR
ADVOGADO : RONNI FRATTI E OUTRO(S) - SP114189
AGRAVADO : TRANSIBÉRICA VIAGENS E TURISMO LTDA
ADVOGADO : MARCOS EDUARDO PIVA E OUTRO(S) - SP122085

EMENTA

AGRAVO INTERNO NO RECURSO ESPECIAL. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. CONTRATO DE AGENCIAMENTO DE VIAGEM. CLÁUSULA PENAL COMPENSATÓRIA. PERDA DE VALORES PAGOS EM CASO DE CANCELAMENTO. DIREITO NÃO HOMOGÊNEO. IMPROPRIEDADE DA VIA ELEITA. CARÁTER ABUSIVO. VERIFICAÇÃO CASO A CASO. DEMANDAS INDIVIDUAIS. SÚMULA N. 83/STJ. DECISÃO MANTIDA.

1. "O cancelamento de contrato de agenciamento de viagem pelo usuário, por envolver o fornecimento de serviços a serem contratados de terceiros e gastos feitos em cadeia sucessiva de prestadores variados nacionais e internacionais, cuja revenda depende de regras de fornecedores diversos e da antecedência da comunicação à operadora, deve analisado casuisticamente, não se tratando, nos termos em que postos na genérica inicial, de direito homogêneo a ser tutelado por meio de ação civil pública" (REsp n. 1.314.884/SP, Relatora p/ Acórdão Ministra MARIA ISABEL GALLOTTI, QUARTA TURMA, julgado em 13/11/2018, DJe 5/2/2019).
2. Estando o acórdão recorrido em consonância com a jurisprudência do STJ, incide a Súmula n. 83/STJ.
3. Agravo interno a que se nega provimento.

AgInt no RECURSO ESPECIAL Nº 1.315.942 - SP (2012/0059982-4)

RELATOR : MINISTRO ANTONIO CARLOS FERREIRA
AGRAVANTE : ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE DEFESA DA CIDADANIA E DO CONSUMIDOR
ADVOGADO : RONNI FRATTI E OUTRO(S) - SP114189
AGRAVADO : TRANSIBÉRICA VIAGENS E TURISMO LTDA
ADVOGADO : MARCOS EDUARDO PIVA E OUTRO(S) - SP122085

VOTO

O EXMO. SR. MINISTRO ANTONIO CARLOS FERREIRA (Relator): A insurgência não merece acolhida.

A agravante não trouxe nenhum argumento capaz de afastar os termos da decisão agravada, motivo pelo qual deve ser mantida por seus próprios fundamentos (e-STJ fls. 664/666):

Trata-se de recurso especial interposto pela Associação Nacional de Defesa da Cidadania e do Consumidor - ANADEC, com fundamento no art. 105, inciso III, "a" e "c", da CF, contra acórdão proferido pelo TJSP assim ementado (e-STJ fl. 481):

AÇÃO CIVIL PÚBLICA - Contrato de prestação de serviços de turismo - Alegação de abusividade das multas previstas em contratos padrão e aplicadas em caso de desistência de pacotes de viagem - Impossibilidade de acolher o parâmetro máximo de 10% pretendido - Cláusula penal compensatória que não se mostra exacerbada - Estabelecimento de percentuais de multas, conforme as datas dos pedidos de cancelamentos, que não se considera como obrigação abusiva - Reembolso da quantia paga que deve observar o equilíbrio necessário para cada situação em particular - Parecer da Promotoria de Justiça do Consumidor opinando pela improcedência do pedido - Ação julgada improcedente - Sentença mantida - Princípio da razoabilidade e da proporcionalidade - Recurso não provido.

SUCUMBÊNCIA - Ação Civil Pública - Afastada a condenação relativa às verbas de sucumbência - Não caracterização de litigância de má-fé (art. 18 da Lei 7347/85 e art. 87 do CDC) - Recurso parcialmente provido para tal fim.

Nas razões recursais (e-STJ 497/540), a recorrente aponta violação dos arts. 6º, V, 39, V, 46, 51, *caput*, IV, IX, XI, XII e XV, e §§ 1º, I, II e III, e 4º, 53 e 54, §§ 3º e 4º, do CDC, sustentando que, em caso de cancelamento de pacote de viagem por parte do consumidor, em observância à proporcionalidade e à razoabilidade, a multa deve ser limitada em 20% (vinte por cento) da quantia paga pelo serviço.

A recorrida apresentou contrarrazões (e-STJ fls. 550/634).

O Ministério Público Federal opinou pelo provimento do recurso especial (e-STJ fls. 658/662).

É o relatório.

Decido.

A Corte estadual manteve a sentença que julgou improcedente ação civil pública ajuizada pela associação recorrente, com a finalidade de modificar cláusula de desistência prevista em contrato de pacote turístico.

O mérito da demanda foi abordado nos seguintes termos (e-STJ fls. 485/486):

(..) A Anadec, como defensora dos direitos dos consumidores, analisando contrato padrão da requerida, ora apelada, observou que esta estipulava perda de valores em patamares de 25%, 40% e 100% do valor pago, em caso de desistência ou cancelamento do contrato de viagem ocorrido, respectivamente, de 29 a 15 dias do embarque, de 14 a 04 dias do embarque

e a menos de 04 dias do embarque.

Assim, moveu a presente ação, visando o cancelamento das seguintes cláusulas, do contrato de fls 27/29:

"5. Condições Específicas de cancelamento:

5.1 Entende-se por cancelamento a desistência da viagem e/ou do serviço contratado, bem como alteração de datas.

5.2. Solicitações de cancelamento da viagem ou serviços contratados deverão ser feitas por escrito e as penalidades serão aplicadas segundo antecedência com quem forem comunicadas:

(...)

De 29 a 15 dias do início da viagem - 25% do valor

De 14 a 4 dias do início da viagem - 40% do valor

Menos de 4 dias antes, somente os valores recuperados.

Com o devido respeito, não prospera a pretensão da apelante em estabelecer o parâmetro máximo perseguido em 10%, para perda de valores, em caso de desistência de pacotes de turismo.

Como bem observado no r. *decisum a quo*, conforme o ramo de atividade de cada empresa que coloque serviços à disposição do mercado, o prejuízo associado à inadimplência do consumidor pode variar consideravelmente de acordo com o objeto social de cada empresa, podendo ocorrer desde simples problemas de fluxo de caixa, até perdas irremediáveis.

Consigne-se que a MMª Juíza de Primeiro Grau, ao prolatar a r. sentença recorrida, não deixou de levar em consideração as peculiaridades do presente caso, ou seja, a natureza da atividade da apelada - ramo de turismo -, fundamentado sua decisão na provável inviabilidade de colocação de lugares, em transportes ou hotéis, à disposição de outros consumidores, em caso de desistência, valendo a oportunidade para colacionar o seguinte trecho da r. sentença:

"A ré atua no ramo de turismo. Assim, a desistência formulada às vésperas da prestação do serviço pode inviabilizar a colocação de lugares, em transportes ou hotéis, à disposição de outros consumidores. O que configura prejuízo efetivo."

O acórdão impugnado está em conformidade com recente julgamento proferido pela QUARTA TURMA desta Corte, do qual participou a associação ora recorrente, com idêntico objeto, no qual se estabeleceu que "o cancelamento de contrato de agenciamento de viagem pelo usuário, por envolver o fornecimento de serviços a serem contratados de terceiros e gastos feitos em cadeia sucessiva de prestadores variados nacionais e internacionais, cuja revenda depende de regras de fornecedores diversos e da antecedência da comunicação à operadora, deve [ser] analisado casuisticamente, não se tratando, nos termos em que postos na genérica inicial, de direito homogêneo a ser tutelado por meio de ação civil pública".

Confiram a ementa do referido precedente:

RECURSO ESPECIAL. CIVIL E CONSUMIDOR. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. CONTRATO DE AGENCIAMENTO DE VIAGEM. CLÁUSULA PENAL COMPENSATÓRIA. PERDA GRADATIVA DE VALORES PAGOS EM CASO DE CANCELAMENTO TARDIO. SERVIÇO DE INTERMEDIÇÃO. RISCO DO NEGÓCIO. DIREITO NÃO HOMOGÊNEO. IMPROPRIEDADE DA VIA ELEITA. ABUSIVIDADE QUE DEVE SER VERIFICADA CASUISTICAMENTE.

1. Ação civil pública em que se busca a limitação, em abstrato, de percentual a ser retido, a título de cláusula penal compensatória, em caso de desistência do consumidor, independentemente da existência de motivo para o cancelamento e da antecedência em relação à data do início do pacote turístico.

2. Nos termos do artigo 413, do Código Civil, deve o juiz reduzir equitativamente a cláusula penal compensatória caso o montante da

penalidade resulte manifestamente excessivo

3. O cancelamento de contrato de agenciamento de viagem pelo usuário, por envolver o fornecimento de serviços a serem contratados de terceiros e gastos feitos em cadeia sucessiva de prestadores variados nacionais e internacionais, cuja revenda depende de regras de fornecedores diversos e da antecedência da comunicação à operadora, deve analisado casuisticamente, não se tratando, nos termos em que postos na genérica inicial, de direito homogêneo a ser tutelado por meio de ação civil pública.

4. Recurso especial a que se nega provimento.

(REsp n. 1.314.884/SP, Relator Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO, Rel. p/ Acórdão Ministra MARIA ISABEL GALLOTTI, QUARTA TURMA, julgado em 13/11/2018, DJe 5/2/2019.)

Estando o acórdão recorrido em consonância com o posicionamento firmado por esta Corte, impõe-se a aplicação da Súmula n. 83/STJ.

Ante o exposto, NEGO PROVIMENTO ao recurso especial.

Publique-se e intimem-se.

Observa-se que a decisão recorrida está em conformidade com orientação mais recente desta Corte sobre o tema.

Assim, não procedem as alegações contidas no recurso, incapazes de alterar os fundamentos da decisão impugnada.

Ante o exposto, NEGO PROVIMENTO ao agravo interno.

É como voto.



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

TERMO DE JULGAMENTO QUARTA TURMA

**AgInt no REsp 1.315.942 / SP
PROCESSO ELETRÔNICO**

Número Registro: 2012/0059982-4

Número de Origem:

02201650320088260100 990092971417 5830020082201659 8221659

Sessão Virtual de 10/09/2019 a 16/09/2019

Relator do AgInt

Exmo. Sr. Ministro ANTONIO CARLOS FERREIRA

Presidente da Sessão

Exmo. Sr. Ministro MARCO BUZZI

AUTUAÇÃO

RECORRENTE : ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE DEFESA DA CIDADANIA E DO CONSUMIDOR

ADVOGADO : RONNI FRATTI - SP114189

RECORRIDO : TRANSIBÉRICA VIAGENS E TURISMO LTDA

ADVOGADO : MARCOS EDUARDO PIVA E OUTRO(S) - SP122085

ASSUNTO : DIREITO DO CONSUMIDOR - CONTRATOS DE CONSUMO - TURISMO

AGRAVO INTERNO

AGRAVANTE : ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE DEFESA DA CIDADANIA E DO CONSUMIDOR

ADVOGADO : RONNI FRATTI E OUTRO(S) - SP114189

AGRAVADO : TRANSIBÉRICA VIAGENS E TURISMO LTDA

ADVOGADO : MARCOS EDUARDO PIVA E OUTRO(S) - SP122085

TERMO

A Quarta Turma do Superior Tribunal de Justiça, por unanimidade, decidiu negar provimento ao recurso, nos termos do voto do Sr. Ministro Relator.

Os Srs. Ministros Luis Felipe Salomão, Raul Araújo, Maria Isabel Gallotti e Marco Buzzi votaram com o Sr. Ministro Relator.

Presidiu o julgamento o Sr. Ministro Marco Buzzi.

Brasília, 16 de setembro de 2019