



**AZEVEDO E MIKUI**  
ADVOCACIA

EXCELENTÍSSIMO SENHOR DOUTOR JUIZ DE DIREITO DA <sup>a</sup> VARA DO JUIZADO ESPECIAL CENTRAL CÍVEL DA COMARCA DE CAMPO GRANDE – MS

**RAQUEL DE ARAUJO SILVA RAYSARO**, brasileira, casada, professora, portadora do RG nº 18.736.920-3 – SSP/SP e CPF nº 085.995.888-42, residente e domiciliada na Rua Nicomedes Vieira de Rezende, nº 651 – Bairro Vilas Boas, CEP 79051-251, nesta capital, por meio de seus advogados que esta subscrevem (procuração anexa), vem com todo o acatamento que é digno a presença de Vossa Excelência, nos termos dos Arts 186 e 927 do Código Civil, Art. 14 do Código de Defesa do Consumidor e Art. 5º, X da Constituição Federal, propor

**AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR RESPONSABILIDADE CIVIL DECORRENTE DE DANOS MORAIS C/C PEDIDO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C LIMINAR**

em face da empresa **CVC Brasil Operadora e Agência de Viagens**, inscrita no CNPJ nº 10.760.260/0001-19, com endereço sito à Rua das Figueiras, nº 501 – Bairro Jardim, na cidade de Santo André – São Paulo, CEP: 09.080-370, pelas razões de fato e de direito a seguir apresentadas:



## I - PRELIMINARES

### Do Pedido de Gratuidade da Justiça

1. A Requerente pleiteia os benefícios da Justiça Gratuita, assegurado pela Constituição Federal, artigo 5º, LXXIV e Lei Federal 1060/50, tendo em vista que momentaneamente, não pode arcar com as despesas processuais, sem prejuízo de seu sustento próprio, tendo sua situação tipificada em ordenamento pátrio e sendo considerado, por assim dizer, pobre na concepção da lei.

## II - DOS FATOS

2. Na data de 08 de Novembro de 2015, a Autora efetuou compra de passagens aéreas da empresa Ré. Esta foi feita na modalidade “cartão de crédito” e como opção, parcelada em 10 vezes sem juros, recebendo número de controle 170627289.

3. Ocorre que, por motivos alheios ao conhecimento e poder da Demandante, sua compra fora recusada e a esta foi enviado um email dizendo que, querendo, poderia refazer a compra, como destaca-se do anexo acostado.

4. Seguindo a orientação passada pela empresa Ré, a Autora fez os procedimentos para aquisição aos moldes da primeira tentativa, sendo essa frutífera nas mesmas condições (10 vezes sem juros), resultando número de controle 170636859.

5. Destarte, para a sua surpresa, a primeira compra de número 170627289, antes taxada como não efetuada, fora aprovada, resultando em duas reservas para mesmo voo, dia, hora e todas similaridades.

6. Sem entender o ocorrido e agora com um problema criado pela empresa Ré, a Autora iniciou guerra junto ao pós-venda da ora Ré para sanar um problema do qual não deu causa e nem anuiu.

7. Depois de muito perder tempo e saúde, já debilitada pela recente perda de seu pai, agora tem de se deparar com essa situação estapafúrdia, eivada de desacertos da ora Ré que, não obstante ter prestado um desserviço imenso a Autora, lançou a compra em uma só vez no cartão de crédito desta e prometeu o estorno para somente 60 dias.

8. Por já não poder contar com forças e coerção suficiente para sanar o problema e sem uma resposta satisfatória da empresa, fadigada pela situação e após perder quase 3 (três) dias de sua vida e labor para resolver essa



pendência, vem esta Demandante lançar mão do Poder Estatal, afim de ver tutelado seu direito estirpado.

### III - DA RESPONSABILIDADE DE INDENIZAR

9. A Ré tem culpa inequívoca sobre o cenário instalado, cumprindo ressaltar a forma absurda como fora feita a prestação do serviço neste caso e o total descaso com a pessoa de boa-fé, que contactou a empresa com o ânimo de resolver de forma amigável o ensejo desastroso que se apresentava.

10. Ora, Excelência, a Autora nunca deu ensejo ao embaraço que lhe fora atribuído, mesmo assim, teve seu tempo desperdiçado, sua saúde debilitada ainda mais e recursos perdidos indevidamente em prol de terceiro maculoso.

11. É bem oportuno salientar, Excelência, que o Código de Defesa do Consumidor, tem grande proteção nesses casos, senão vejamos;

#### Dos Direitos do Consumidor

12. Conforme dita o nosso ordenamento pátrio de defesa do consumidor, acompanhemos o que diz o art. 2º dessa normativa, *in verbis*:

*“Art. 2º: Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produtos ou serviço como destinatário final.”*

#### Relações de Consumo

13. O Código de Defesa do Consumidor é um conjunto de normas que regulam as relações de consumo, protegendo o consumidor e colocando os órgãos e entidades de defesa do consumidor a seu serviço.

#### Dos Direitos Básicos do Consumidor

*“Art. 6º São direitos básicos do consumidor:*

*IV – a proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços”.*

**Proteção contratual (CDC, art. 6º, V):** *“Quando duas ou mais pessoas assinam um acordo ou um formulário com cláusulas pré-redigidas por uma delas, concluem um contrato, assumindo obrigações. O Código protege o consumidor quando as cláusulas do contrato não forem cumpridas ou quando forem prejudiciais ao consumidor. Neste caso, as cláusulas podem ser anuladas ou modificadas por um juiz. O contrato não obriga o consumidor caso este não tome conhecimento do que nele está escrito”*





**AZEVEDO E MIKUI**  
**ADVOCACIA**

*VI – a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos;*

*VIII – a facilitação de defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências;”*

### **Da Responsabilidade pelo Fato do Produto e do Serviço e das Práticas Abusivas**

*“Art. 39 – É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas; (Redação dada pela Lei nº 8.884, de 1994).*

*IV – prevalecer-se de fraqueza ou ignorância do consumidor, tendo em vista sua idade, saúde, conhecimento ou condição social, para impingir-lhe seus produtos ou serviços;*

*VI – executar serviços sem a prévia elaboração de orçamento e autorização expressa do consumidor, ressalvadas as decorrentes de práticas anteriores entre as partes”.*

### **Da Culpa Exclusiva**

14. Diz-se que a culpa é exclusiva quando a violação ou inobservância de uma regra de conduta produz lesão do direito alheio, tendo como elemento subjetivo da infração cometida a compreensão de negligência, imprudência ou imperícia, que pode existir em maior ou menor proporção (da culpa levíssima à culpa grave), **e obriga sempre o próprio infrator à reparação do dano.** (CDC, art. 12, § 3º, III, art. 14, § 3º, II).

### **Da Formação do Contrato**

*“Art. 186 – CC: Aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violar direito e causar dano a outrem, ainda que exclusivamente moral, comete ato ilícito”.*

15. Consoante a este entendimento, podemos vislumbrar o que se destaca em nossa Carta Magna, onde se destaca:

*“Art. 5º: Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade do*



*direito á vida, à liberdade, á igualdade, à segurança e à propriedade, nos termos seguintes:*

*X - são invioláveis a intimidade, a vida privada, a honra e a imagem das pessoas, assegurado o direito a indenização pelo dano material ou moral decorrente de sua violação”.*

16. Entretanto, independentemente de apuração culposa da ora Ré, emerge para a parte Autora o direito de ser indenizado pela requerida dos danos sofridos derivados da responsabilidade “aquiliana”, porquanto estão presentes todos os requisitos inerentes ao seu vislumbre na presente ação.

17. A Autora experimenta amargamente o dano em questão de ordem moral, tendo apreciado humilhação e constrangimento decorrente do transtorno mental e desgaste psicológico, em razão da **cobrança dobrada e injusta** pela Demandada e do descaso da mesma no atendimento ao consumidor.

#### **IV - FUNDAMENTO JURÍDICO DA PRESENTE AÇÃO**

18. A Autora tem o direito que postula na presente Ação, com supedâneo no Art. 186 e 927 do Código Civil, o Art. 14 do Código de Defesa do Consumidor, e Art. 5º, X, da Constituição Federal.

19. Todavia, o Código Civil Brasileiro, no **Art. 186**, dispõe que: **“aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violar direito e causar dano a outrem, ainda que exclusivamente moral, comete ato ilícito”.** Nesse mesmo sentido, é o **Art. 927: “Aquele que, por ato ilícito, causar dano a outrem, fica obrigado a repará-lo”.**

20. Assim, Meritíssimo, a Autora deve ser indenizada do seguinte dano:

21. **DANO MORAL** – tem a Autora o direito à reparação da lesão moral derivada do constrangimento, desgaste emocional e, como a vanguarda jurídica vem entendendo, o dano temporal, visto que este jamais poderá ser ressarcido de forma completa, bem como a estapafúrdia ignorância que esta cidadã fora submetida por erro indesculpável da ora Ré, sendo esta indenização fixada na importância de **R\$ 10.000,00 (dez mil reais)**, para composição de tal dano, ou a critério desse Nobre Julgador, conforme seu entendimento.

22. Vale o ressaltado neste ponto no sentido de que o dano moral não deve ser visto apenas como forma de recomposição emocional da vítima, uma vez sendo esse o seu principal motivo de existência, não pode ter nessa prerrogativa a sua única.

23. Cumpre ao dano moral – e neste caso com expressão majorada – o expediente de fazer nascer na parte coatora, nesse instrumento



denominada Ré, o cunho pedagógico resultante da sua ação impetuosa, servindo de advertência para que não venha repeti-la, tornando suas projeções futuras mais contundentes aos anseios da sociedade.

24. Não há que se pôr em dúvida a configuração do dano em questão, uma vez restar claro a sua incidência, bem como seus efeitos e, para que illustre com mais clareza o que é defeso, vale ressaltar o pensamento que se verifica nas palavras do ilustríssimo Sérgio Cavalieri Filho:

*“O dano moral é aquele que atinge os bens da personalidade, tais como a honra, a liberdade, a saúde e a integridade psicológica, causando dor, tristeza, vexame e humilhação a vítima (...) Também se incluem nos novos direitos da personalidade os aspectos de sua vida privada, entre eles a sua situação econômica financeira (...) (Programa de Responsabilidade Civil, Editora Malheiros, SP, 7ª Edição, 2007) (GRIFO NOSSO).*

25. Ainda segundo a lição do inexcelsível Mestre Yussef Said Cahali (in Dano Moral, Editora Revista dos Tribunais, SP, 1998, 2ª Edição):

*“Dano moral é a privação ou diminuição daqueles bens que tem um valor precípuo na vida do homem e que são a paz, a tranqüilidade de espírito, a liberdade individual, a integridade individual, a integridade física, a honra e os demais sagrados afetos, classificando-se desse modo, em dano que afeta a parte social do patrimônio moral (honra, reputação etc.) e dano que molesta a parte afetiva do patrimônio moral (dor, tristeza, saudade etc.), dano moral que provoca direta ou indiretamente dano patrimonial (cicatriz deformante) e dano moral puro (dor, tristeza etc.)”.*

26. Abalizando com sustento poderoso e indiscutível, encontramos na jurisprudência dominante de nossos Tribunais de forma unânime, em casos semelhantes, que o autor em comento tem direito a ser indenizado por Dano Moral, senão vejamos;

**“INDENIZAÇÃO – Dano Moral – Reparação que independe da existência de sequelas somáticas.** Inteligência do Art. 5º, V, da CF/88, e da Súmula 37 do STJ. Ante o texto constitucional novo é indenizável o dano moral, sem que tenha a norma (art. 5º, V, CF), condicionado a reparação à existência de sequelas



somáticas. Dano Moral é moral. (1º TACSP - EL 522.690/8-1 - 2º Gr. Cs.- Rel. Juiz Octaviano Santos Lobo - J. 23.06.94) - (RT712/170)”.

27. Frustrada sua intenção por motivo alheio a sua vontade, pode-se dizer que a Autora fora prejudicada em seu íntimo eu, dando ênfase ao que já encontra respaldo em narrativa acima, mostrando de fato e trazendo à baila o que defendem estes Patronos, não enxergando outra situação que não seja a de reparação moral pela recomposição financeira do dano, bem como compensação do tempo perdido em frustrada tentativa de resolução administrativa.

#### **V - DA OBRIGAÇÃO DE FAZER.**

28. A Autora, como dito supra, tentou buscar uma solução administrativa para o caso em questão, restando sempre gorada.

29. O que esta não contava era precisar se ver livre dessa injusta agressão a sua moral o mais rápido possível, a se esvaír em uma sucessão de erros dos quais não deu motivo e que, sem dúvida nenhuma, não merecia participar nem competir, sendo ela a única e exclusiva vítima, perdendo não só moralmente, como materialmente e, sob risco de não ver sua expectativa concretizar-se jamais, o lapso temporal compreendido neste íterim.

30. Desta feita, prossegue no pleito pelo que se pede.

#### **VI - DA INEXISTÊNCIA E EXTORNO DO DÉBITO**

31. Sabendo não ser necessário, mas com o escopo do preciosismo que abrilhanta estes Patronos, o débito sabidamente inexistente deve além de ser desconsiderado, estornando do nome da Autora imediatamente, tendo a Ré que conhecer da inexistência do mesmo, por este não ter sido consumado pela Demandante.

32. Ora, Nobre Julgador, não faria nenhum sentido apenas deixar de cobrar aquilo que evidentemente nunca existiu. Desta feita, seguimos.



## VII - DOS PEDIDOS

Face a tudo quanto foi exposto, requer:

### Preliminares

33. Preliminarmente, venho sob a égide do *fumus boni iuris* e *periculum in mora*, embasados sobre os direitos apresentados requerer, sob a custódia do Art. 273, I, CPC, a **ANTECIPAÇÃO DA TUTELA COM PEDIDO DE LIMINAR**, estornar o valor lançado em sua fatura do mês Dezembro, por importar em risco o direito a sua vida social que, neste caso, pode ser extirpada por erro decorrente de terceiro, ao qual não deu ensejo ou sequer anuiu, de forma a lhe marcar com fogo da injustiça pelo resto de sua existência.

34. Como extraímos dos ensinamentos do ilustríssimo autor Luiz Guilherme Marinoni, em: *Antecipação da Tutela*, p. 135, 11ª ed., 2009, São Paulo, Editora Revista dos Tribunais, calha repetir suas palavras:

*“Se a realidade da sociedade contemporânea muitas vezes não comporta a espera do tempo despendido para a cognição exauriente da lide, em muitos casos o direito ao devido processo legal somente poderá se realizar através de uma tutela de cognição sumária. Quem tem direito à adequada tutela tem direito à tutela antecipatória, seja a tutela antecipatória fundada nos arts. 273 e 461 do Código de Processo Civil e 84 do Código de Defesa do Consumidor, seja a tutela antecipatória fundada no art. 273, II, do Código de Processo Civil. É necessário observar que o legislador infraconstitucional, para atender ao princípio constitucional da efetividade, deve desenhar procedimentos racionais, ou seja, procedimentos que não permitam que o autor seja prejudicado pela demora do processo”.*

35. Desta feita, por demonstrar claramente não ter a Autora qualquer culpa no cenário como supra demonstrado, pede-se pelo deferimento da LIMINAR em estorno de valor lançado indevidamente em sua fatura de cartão de créditos.

### No Mérito

36. Seja julgada totalmente procedente a presente Ação, para condenar a requerida **CVC Brasil Operadora e Agência de Viagens**, a efetuar o





**AZEVEDO E MIKUI**  
ADVOCACIA

pagamento da indenização devida por **DANOS MORAIS**, na quantia de **R\$10.000,00 (dez mil reais)** ou a critério deste Nobre Julgador, devendo este ser pago de uma só vez, sendo que tal verba não se destina a indenizar todo o constrangimento, sendo este de impossível precificação, mas sim com o de compensar e reparar o transtorno e sentimento sofrido pela vítima, além do tempo despendido e corrido em vão, que jamais retornará a sua vida;

37. Pleiteia-se pela desconsideração do valor bem como seu estorno, além do reconhecimento da inexistência do débito;

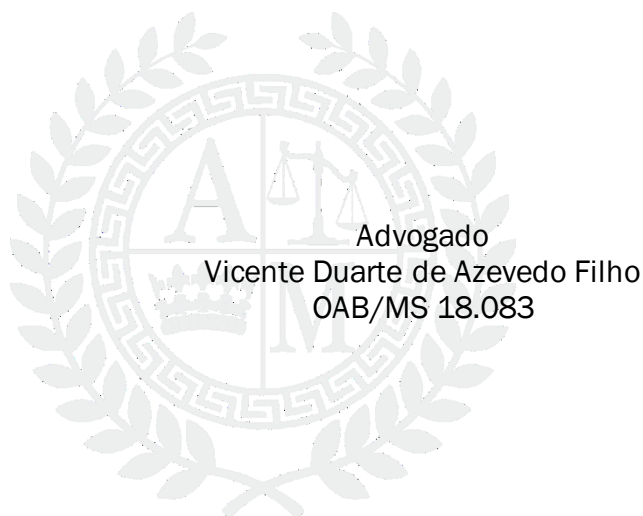
38. Seja deferido o **Pedido de Justiça Gratuita**, nos moldes da Constituição Federal, Art. 5º, LXXIV e Lei Federal 1060/50, por não suportar financeiramente a carga processual sem o prejuízo de seu sustento próprio, sendo pobre na acepção da Lei.

39. Protesta provar o alegado, por todos os meios de prova em direito admitidos, especialmente por provas testemunhais, documentais, pericial e pelos depoimentos pessoais dos representantes da empresa requerida, sob pena de confissão, protestando pela juntada de novos documentos, rol de outras testemunhas dentro do prazo do Art. 407, do CPC, ou até o final da instrução processual.

40. **Dá-se a causa o valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais).**

Termos em que,  
Pede deferimento.

Campo Grande - MS, 01 de Dezembro de 2015.



Advogado  
Vicente Duarte de Azevedo Filho  
OAB/MS 18.083

Advogada  
Jéssika Mikui Corrêa  
OAB/MS 19.149



AZEVEDO E MIKUI  
ADVOCACIA

## PROCURAÇÃO

**OUTORGANTE: RAQUEL DE ARAUJO SILVA RAYSARO**, brasileira, casada, professora, portadora do RG nº 18.736.920-3 – SSP/SP e CPF nº 085.995.888-42, residente e domiciliada na Rua Nicomedes Vieira de Rezende, nº 651 – Bairro Vilas Boas, CEP 79051-251, nesta capital.

**OUTORGADOS: VICENTE DUARTE DE AZEVEDO FILHO**, brasileiro, solteiro, advogado, inscrito na Ordem dos Advogados do Brasil sob o nº 18.083 OAB/MS e **JÉSSIKA MIKUI CORRÊA**, brasileira, solteira, advogada, inscrita na Ordem dos Advogados do Brasil sob o nº 19.149 OAB/MS, ambos com endereço profissional conforme rodapé deste instrumento.

**PODERES:** Pelo presente instrumento particular de mandato, e na melhor forma de direito, a outorgante nomeia e constitui seus bastantes procuradores acima qualificados, conferindo-lhe os mais amplos e ilimitados poderes da cláusula "*ad judicium*" e "*ad et extra judicium*", para promover quaisquer medidas judiciais e extrajudiciais, em qualquer instância ou tribunal, inclusive concordar, discordar, transigir, confessar, desistir, impugnar, ratificar, pagar, receber, dar quitação, firmar compromisso, representar em qualquer órgão público, requerer certidões, substabelecer com ou sem reserva de poderes, enfim, praticar todos os atos permitidos em direito para o fiel cumprimento da justiça. **Em especial mover AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR QUANTIA CERTA.**

Campo Grande – MS, 21 de Novembro de 2015.

Raquel de Araujo Silva Raysaro

## DECLARAÇÃO DE POBREZA

Eu, **RAQUEL DE ARAUJO SILVA RAYSARO**, brasileira, casada, professora, portadora do RG nº 18.736.920-3 – SSP/SP e CPF nº 085.995.888-42, residente e domiciliada na Rua Nicomedes Vieira de Rezende, nº 651 – Bairro Vilas Boas, CEP 79051-251, nesta capital, declaro com fulcro na Lei 7115/83 que não posso suportar as despesas processuais decorrentes desta demanda sem prejuízo do meu próprio sustento e de minha família, sendo, pois, para fins de concessão do benefício da gratuidade de Justiça, nos termos da Lei 1.060/50, pobre no sentido legal da acepção.

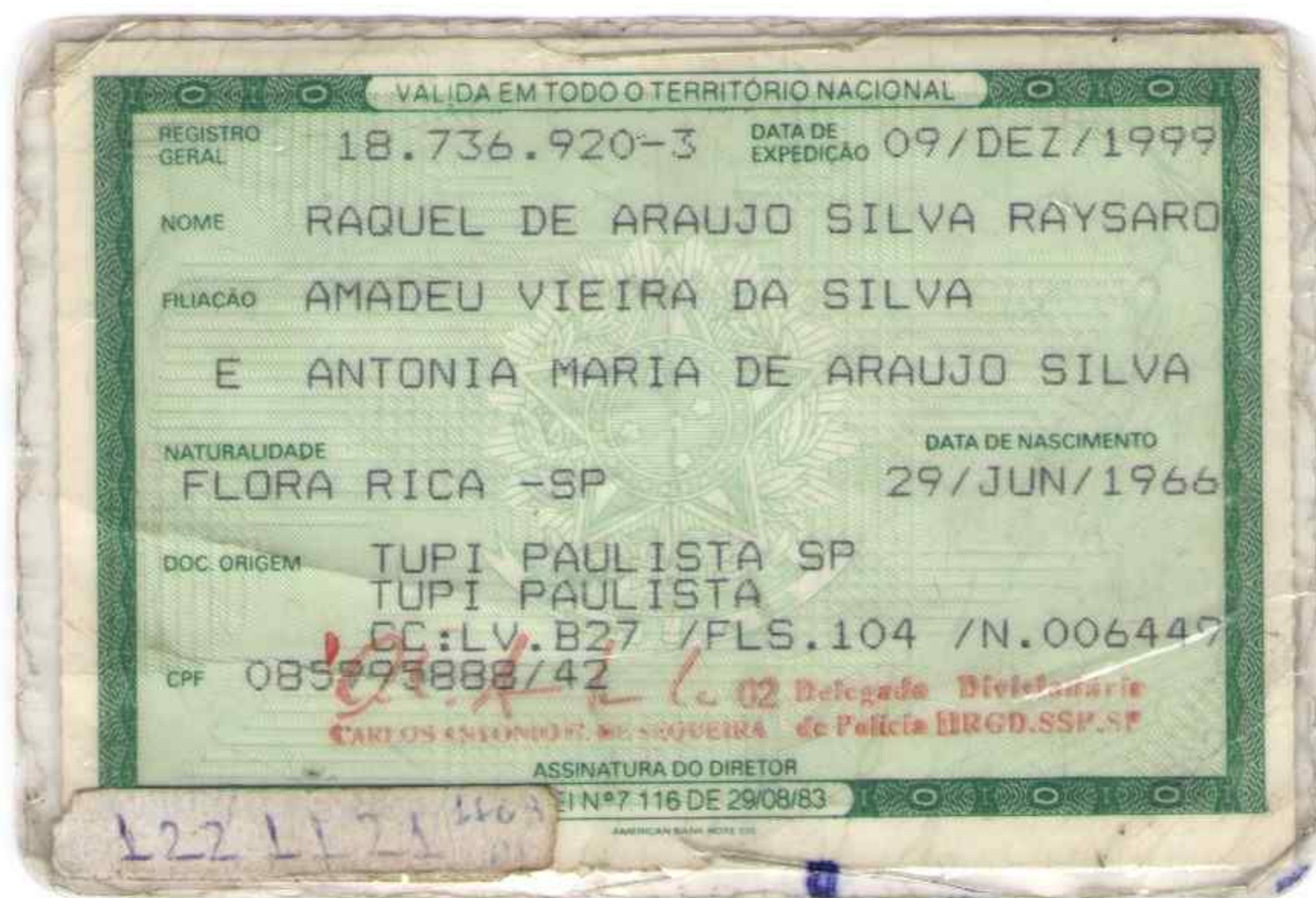
Declaro, ainda, que tenho conhecimento das sanções penais que estarei sujeita caso inverídica a declaração prestada, sobretudo a disciplinada no art. 299 do Código Penal.

Por ser verdade, firmo o presente.

Campo Grande – MS, 21 de Novembro de 2015.



Assinatura





Prezado(a) RAQUEL A S RAYSARO ,

Informamos que sua reserva de número 170627289 não pode ser efetuada.

O pagamento não foi aprovado pela análise interna ou por seu cartão de crédito, e não temos acesso ao motivo.

A reserva foi cancelada automaticamente sem nenhuma cobrança.

Se desejar realizar uma nova tentativa de compra, por favor, refaça o processo pelo Portal CVC ou entre em contato com nossa equipe.

Atenciosamente,

Viagens CVC



**Confirmação de Compra** - 08/11/2015 16:21:45

**170627289**

Prezado(a) RAQUEL A S RAYSARO

Parabéns, a sua compra foi realizada com sucesso! Agradecemos a confiança e preferência por nossos serviços.

O seu voucher, documento que deve ser apresentado durante a viagem, será enviado ao e-mail cadastrado em um prazo de até 02 dias antes da data de saída.

#### DADOS DO CONTRATANTE

Nome: RAQUEL A S RAYSARO

Rg:

Cpf: 085995888-42

E-mail: [raquel.raysaro@gmail.com](mailto:raquel.raysaro@gmail.com)

#### ENDEREÇO RESIDENCIAL

Rua NICOMÉDES VIEIRA DE REZENDE , 65103

79051251

CAMPO GRANDE - MS

Fone: ( 67 ) 92897839

#### DADOS DA VIAGEM

Roteiro:

**Importante:**

Em casos de voos fretados, os horários são previstos e sujeitos a alterações, assim como o aeroporto e a companhia aérea. Estas informações serão confirmadas no voucher (documento de viagem), enviado por fax ou e-mail, em até 02 dias antes da viagem.

#### DADOS DOS PASSAGEIROS

PEDRO HENRIQUE A RAYSARO - 01/12/1992

#### PREÇO TOTAL

Valor da viagem: R\$ 1.058,17

Taxa de embarque: R\$ 00,00

Total: **R\$ 1.058,17**



## CONFIRMAÇÃO DE RESERVA



**Parabéns, sua reserva foi realizada com sucesso!**

Agradecemos a confiança e preferência por nossos serviços

NÚMERO DA RESERVA

**170636859**

Prezado(a) **Raquel A S Raysaro**.

A finalização de sua reserva depende da análise da administradora do cartão de crédito. Após a aprovação, o seu voucher, documento que deve ser apresentado durante a viagem, será enviado ao e-mail cadastrado de acordo com as regras abaixo.

### Emissão do voucher:

Para compras de somente hotel, somente passagem aérea ou através do Monte Sua Viagem, os vouchers serão enviados em até 48 horas a partir da aprovação da reserva. Para compras de Pacote CVC, o voucher será enviado em até 2 dias antes da sua viagem.

### DADOS DO CONTRATANTE

### Endereço

**Nome:** Raquel A S Raysaro

Rua Nicomédés Vieira de Rezende, 651 03 - 79051251

**Cpf:** 085.995.888-42

Campo Grande - MS - Vilas Boas

**E-mail:** [raquel.raysaro@gmail.com](mailto:raquel.raysaro@gmail.com)

**Fone 1:** (67) 9289-7839

[Imprimir](#)[Fechar](#)

## Fwd: Re: Re: Re: Re: Re: Consideracoes sobre a Viagem Contratada

De: **Raquel Araujo S. Raysaro** (raquel.raysaro@gmail.com)  
Enviada: domingo, 22 de novembro de 2015 23:49:32  
Para: adv.azevedo@hotmail.com

Para o seu conhecimento , As trocas de emails

----- Mensagem encaminhada -----

De: <[posvenda@cvc.com.br](mailto:posvenda@cvc.com.br)>

Data: 18 de novembro de 2015 09:12

Assunto: RE: Re: Re: Re: Re: Re: Consideracoes sobre a Viagem Contratada

Para: [raquel.raysaro@gmail.com](mailto:raquel.raysaro@gmail.com)

Bom dia,

Prezado cliente,

Conforme solicitado, o protocolo de cancelamento é o: 2015111100694 referente ao cancelamento do contrato: 1000-0001323719.

Desde já agradecemos o contato!

Cordialmente,

### Equipe de Atendimento Pós Venda

[posvenda@cvc.com.br](mailto:posvenda@cvc.com.br)

Fone: + 55 (11) 3003-9282 Opção 2

Loja Virtual CVC | Filial 1000

Atendimento de Seg. à Sex. das 09h às 20h

Sábados das 9h às 18h

-----Mensagem Original-----

**De:** "Raquel Araujo S. Raysaro" <[raquel.raysaro@gmail.com](mailto:raquel.raysaro@gmail.com)>

**Para:** [posvenda@cvc.com.br](mailto:posvenda@cvc.com.br)

**Cópia:**

**Assunto:** Re: Re: Re: Re: Re: Consideracoes sobre a Viagem Contratada

Boa tarde!

Preciso do protocolo de cancelamento da 170627289,

Fico no aguardo.

Atenciosamente

RAquel A.S.Raysaro



Em 13 de novembro de 2015 15:13, Raquel Araujo S. Raysaro <[raquel.raysaro@gmail.com](mailto:raquel.raysaro@gmail.com)> escreveu:

COMO ASSIM 30 A 60 DIAS????

Mas já está constando na minha fatura do próximo mês. Quer dizer que terei que pagar? Sendo que já foi cancelado a viagem! E os juros quem paga? Porque vocês já receberam do cartão! vocês trabalham com o meu dinheiro por 60 dias e eu pago os juros? Sendo que a viagem tinha dado como CANCELADA, e sem NENHUMA COBRANÇA, conforme print abaixo.

Me comunicam que não foi aprovado e depois que estava fazendo outra compra, aprova automaticamente. Estou me sentindo constrangida com essa situação porque trabalho arduamente para ser lesada tão facilmente.

Atenciosamente  
Raquel A.S.Raysaro

Em 13 de novembro de 2015 08:09, <[posvenda@cvc.com.br](mailto:posvenda@cvc.com.br)> escreveu:

Bom dia,

Prezado cliente,

Informamos que o prazo de estorno/reembolso no cartão de crédito ocorrerá em até 60 dias após o cancelamento da reserva.

Desde já agradecemos o contato!

Cordialmente,

**Equipe de Atendimento Pós Venda**

[posvenda@cvc.com.br](mailto:posvenda@cvc.com.br)

Fone: + 55 (11) 3003-9282 Opção 2

Loja Virtual CVC | Filial 1000

Atendimento de Seg. à Sex. das 09h às 20h

Sábados das 9h às 18h

-----Mensagem Original-----

**De:** "Raquel Araujo S. Raysaro" <[raquel.raysaro@gmail.com](mailto:raquel.raysaro@gmail.com)>

**Para:** [posvenda@cvc.com.br](mailto:posvenda@cvc.com.br)

**Cópia:**

**Assunto:** Re: Re: Re: Re: Consideracoes sobre a Viagem Contratada

Boa tarde!

Sim, já foi revertido, no entanto não sei como fica no cartão de crédito. Também é cancelado automaticamente?

Fico no aguardo!

Atenciosamente

Raquel A.S.Raysaro

Em 12 de novembro de 2015 15:37, <[posvenda@cvc.com.br](mailto:posvenda@cvc.com.br)> escreveu:

Boa tarde,

Prezada cliente,

Informamos que o cancelamento já foi realizado, provavelmente essa informação ainda não refletiu no site.

Desde já, agradecemos seu contato.

Cordialmente,

**Equipe de Atendimento Pós Venda**

[posvenda@cvc.com.br](mailto:posvenda@cvc.com.br)

Fone: + 55 (11) 3003-9282 Opção 2

Loja Virtual CVC | Filial 1000

Atendimento de Seg. à Sex. das 09h às 20h

Sábados das 9h às 18h

-----Mensagem Original-----

**De:** "Raquel Araujo S. Raysaro" <[raquel.raysaro@gmail.com](mailto:raquel.raysaro@gmail.com)>

**Para:** [posvenda@cvc.com.br](mailto:posvenda@cvc.com.br)

**Cópia:**

**Assunto:** Re: Re: Re: Consideracoes sobre a Viagem Contratada

Ok! irei entrar em contato.

consultando no site da CVC em MEUS PEDIDOS, ainda aparece o pedido como aprovado. irá desaparecer? Fico no aguardo de uma resposta.

Verifique o print abaixo.

Em 11 de novembro de 2015 14:23, <[posvenda@cvc.com.br](mailto:posvenda@cvc.com.br)> escreveu:

Boa tarde,

Prezada cliente,

Informamos que o cancelamento foi solicitado.

Segue abaixo, o protocolo da solicitação.

2015111100694

Para informações á respeito do reembolso, por gentileza entrar em contato com nosso SAC, através do telefone (11) 2191-8789 ou [crcvc@cvc.com.br](mailto:crcvc@cvc.com.br).

Desde já, agradecemos seu contato.

Cordialmente,

**Equipe de Atendimento Pós Venda**

[posvenda@cvc.com.br](mailto:posvenda@cvc.com.br)

Fone: + 55 (11) 3003-9282 Opção 2

Loja Virtual CVC | Filial 1000

Atendimento de Seg. à Sex. das 09h às 20h

Sábados das 9h às 18h

-----Mensagem Original-----

**De:** "Raquel Araujo S. Raysaro"

<[raquel.raysaro@gmail.com](mailto:raquel.raysaro@gmail.com)>

**Para:** [posvenda@cvc.com.br](mailto:posvenda@cvc.com.br)

**Cópia:**

**Assunto:** Re: Re: Consideracoes sobre a Viagem Contratada

Estou Reenviando esta mensagem , pois já havia informado qual queria que cancelasse.

Boa tarde!

Quero **CANCELAR** a de 170627289, que foi realizada em somente uma parcela de 1.058,00.

**Permanece a 170636859 de 10 vezes de 92,98**

Fico no aguardo do cancelamento.

Atenciosamente

Raquel A S .Raysaro

Em 10 de novembro de 2015 14:19,

<[posvenda@cvc.com.br](mailto:posvenda@cvc.com.br)> escreveu:

Boa tarde,

Prezada cliente,

Para realizar o cancelamento total da reserva 170627289, não é aplicado multa, pois a Sra. encontra-se no prazo de arrependimento do consumidor.

O prazo de reembolso é de 30 á 90 dias.

Caso haja interesse em realizar o cancelamento, por gentileza nos confirme através deste e-mail.

Desde já, agradecemos seu contato e aguardamos sua confirmação.

Cordialmente,

**Equipe de Atendimento Pós Venda**

[posvenda@cvc.com.br](mailto:posvenda@cvc.com.br)

Fone: + 55 (11) 3003-9282 Opção 2

Loja Virtual CVC | Filial 1000

Atendimento de Seg. à Sex. das 09h às 20h

Sábados das 9h às 18h

-----Mensagem Original-----

**De:** "Raquel Araujo S. Raysaro"

<[raquel.raysaro@gmail.com](mailto:raquel.raysaro@gmail.com)>

**Para:** [posvenda@cvc.com.br](mailto:posvenda@cvc.com.br)

**Cópia:**

**Assunto:** Re: Consideracoes sobre a Viagem Contratada

Boa tarde!  
Quero CANCELAR a  
de 170627289, que foi  
realizada em somente uma  
parcela de 1.058,00.

Permanece a 170636859 de  
10 vezes de 92,98  
Fico no aguardo do  
cancelamento.  
Atenciosamente  
Raquel A S .Raysaro

Em 9 de novembro de 2015 15:11,  
<[posvenda@cvc.com.br](mailto:posvenda@cvc.com.br)> escreveu:

Boa tarde,

Prezada cliente,

Verificamos a  
reserva 170627289,  
e constatamos  
que a mesma  
encontra-se  
aprovada, a outra  
reserva  
(170636859), até  
o momento  
encontra-se em  
análise.

Qual das  
reservas a Sra.  
gostaria de  
cancelar ?

Desde já,  
agradecemos seu  
contato.

Cordialmente,

**Equipe de Atendimento  
Pós Venda**

[posvenda@cvc.com.br](mailto:posvenda@cvc.com.br)

Fone: + 55 (11) 3003-9282

Opção 2

Loja Virtual CVC | Filial  
1000

Atendimento de Seg. à

Sex. das 09h às 20h

Sábados das 9h às 18h

-----Mensagem

Original-----

**De:**

[raquel.raysaro@gmail.com](mailto:raquel.raysaro@gmail.com)

**Para:**

[posvenda@cvc.com.br](mailto:posvenda@cvc.com.br),  
[elainesimao@cvc.com.br](mailto:elainesimao@cvc.com.br),  
[virgiliocamargo@cvc.com.br](mailto:virgiliocamargo@cvc.com.br),  
[guilherme@cvc.com.br](mailto:guilherme@cvc.com.br),  
[arianabarro@cvc.com.br](mailto:arianabarro@cvc.com.br),  
[carolcolombo@cvc.com.br](mailto:carolcolombo@cvc.com.br),  
[isadoramayer@cvc.com.br](mailto:isadoramayer@cvc.com.br),  
[sacgeral@cvc.com.br](mailto:sacgeral@cvc.com.br)

**Cópia:**

**Assunto:**

Consideracoes sobre  
a Viagem  
Contratada

Nome: Raquel

Araujo S. Raysaro E-  
Mail:

[raquel.raysaro@gmail.com](mailto:raquel.raysaro@gmail.com)

Telefone:

6792897839

Telefone Adicional:

6792897839

Reserva: 170627289

Transporte Aéreo

Número do Voo:

2057 Data do Voo:

28/12/2015 Nome

da Cia Aérea: GOL

Mensagem:

Prezados boa tarde  
observe abaixo a  
msg recebida

Informamos que sua  
reserva de número  
170627289 não pode  
ser efetuada. O  
pagamento não foi  
aprovado pela  
análise interna ou  
por seu cartão de  
crédito, e não temos  
acesso ao motivo. A  
reserva foi  
cancelada  
automaticamente  
sem nenhuma  
cobrança. Se  
desejar realizar uma  
nova tentativa de  
compra, por favor,  
refaça o processo  
pelo Portal CVC ou  
entre em contato

com nossa equipe.  
Atenciosamente,  
Viagens CVC Fiz a compra novamente parcelada e depois apareceu como compra efetivada em uma parcela de hum mil e cinquenta e oito Já efetuei outra compra parcelada pela CVC a de Parabéns, sua reserva foi realizada com sucesso!  
Agradecemos a confiança e preferência por nossos serviços  
NÚMERO DA RESERVA 170636859  
Aguardo extorno  
Raquel

--  
Raquel de Araujo Silva Raysaro

Centro de Ensino Nossa Senhora Auxiliadora- Censa  
Campo Grande MS

--  
Esta mensagem foi verificada pelo sistema de antiv?rus e acredita-se estar livre de perigo.

--  
Raquel de Araujo Silva Raysaro

Centro de Ensino Nossa Senhora Auxiliadora- Censa  
Campo Grande MS

--  
Esta mensagem foi verificada pelo sistema de antiv?rus e acredita-se estar livre de perigo.

--  
Raquel de Araujo Silva Raysaro

Centro de Ensino Nossa Senhora Auxiliadora- Censa

Campo Grande MS

--

Esta mensagem foi verificada pelo sistema de antivírus e acredita-se estar livre de perigo.

--

Raquel de Araujo Silva Raysaro

Centro de Ensino Nossa Senhora Auxiliadora- Censa  
Campo Grande MS

--

Esta mensagem foi verificada pelo sistema de antivírus e acredita-se estar livre de perigo.

--

Raquel de Araujo Silva Raysaro

Centro de Ensino Nossa Senhora Auxiliadora- Censa  
Campo Grande MS

--

Raquel de Araujo Silva Raysaro

Centro de Ensino Nossa Senhora Auxiliadora- Censa  
Campo Grande MS

--

Esta mensagem foi verificada pelo sistema de antivírus e acredita-se estar livre de perigo.

--

Raquel de Araujo Silva Raysaro

Centro de Ensino Nossa Senhora Auxiliadora- Censa  
Campo Grande MS







**Poder Judiciário do Estado de Mato Grosso do Sul**  
**Comarca de Campo Grande**  
**11ª Vara do Juizado Especial Central**

**TERMO DE APRESENTAÇÃO**

**Autos nº 0812741-68.2015.8.12.0110**

**Ação: Procedimento do Juizado Especial Cível**

Requerente: Raquel de Araujo Silva Raysaro

Requerido: CVC BRASIL OPERADORA E AGÊNCIA DE VIAGENS S/A

**FATO E PEDIDO:** Conforme petição encaminhada via **INTERNET**.

Posto isto, **requer a CITAÇÃO dos(as) Reclamados(as)** por todo o teor da presente ação e a **INTIMAÇÃO** para comparecer a audiência de Conciliação a ser realizada neste Juizado sito à Rua Antônio de Oliveira Lima, 28, centro, sob pena de revelia, confissão e condenação final.

**ADVERTÊNCIA PARA O(S) RECLAMANTE(S):** Extingue-se o processo, além dos casos previstos em Lei, quando o autor não promover os atos de diligências que lhe competir, abandonando o processo por mais 30 dias (inc.I, parte final, art. 58, Lei 1.071/90). Caso tenha documentos a apresentar, deverão trazê-los na audiência.

**ADVERTÊNCIA PARA O(S) RECLAMADO(S):**

A) Tratando-se de pessoa jurídica, o(a) preposto(a) ou representante legal deverá trazer carta de representação, cópia do contrato social ou documentos equivalentes, sob pena de revelia.

B) Caso não compareça na audiência, considerar-se-ão verdadeiras e aceitas as alegações do(s) reclamante (s) acima resumidas e será proferido julgamento antecipado da lide com a decretação da revelia. (art.20 da lei n. 9.099/95).

C) Sendo verossímeis as alegações da parte requerente, e como as provas necessárias para o deslinde da controvérsia podem mais facilmente ser produzidas pela parte requerida (hipossuficiência técnica), desde já fica a parte requerida cientificada da obrigação de produzir tais provas, pena de sofrer as consequências da inércia, diante da possibilidade DA INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA, nos termos do artigo 6º, VIII, da Lei nº 8.078/90 (Código de Proteção e Defesa do Consumidor).

**OBS:** 1º) Ao comparecer em juízo, portar documento de identificação (com fotografia).

2º) Esteja trajado de acordo com o ambiente forense.

**ADVERTÊNCIA PARA AS PARTES:** Art. 19, parágrafo 2º, da Lei 9099/95: As partes comunicarão ao Juízo as mudanças de endereço ocorridas no curso do processo, reputando-se eficazes as intimações enviadas ao local anteriormente indicado, na ausência da comunicação.

**AUDIÊNCIA DIA: 22/01/2016 HORÁRIO: 16:45h**  
**VALOR DA CAUSA: R\$ 10.000,00 DEZ MIL REAIS)**

O presente termo foi digitalizado por Moreli Adolfo de Souza, (Analista Judiciário). Campo Grande, 02 de dezembro de 2015. **Assinado Digitalmente.**

## CERTIDÃO DE REMESSA DE RELAÇÃO

Certifico que o ato abaixo consta da relação nº 0696/2015, encaminhada para publicação.

Advogado	Forma
Vicente Duarte de Azevedo Filho (OAB 18083/MS)	D.J

Teor do ato: "Fica a parte autora intimada para comparecer em Audiência de Conciliação designada para o dia 22/01/2016 - 16:45h"

Do que dou fé.  
Campo Grande, 4 de dezembro de 2015.

Escrivã(o) Judicial



Poder Judiciário do Estado de Mato Grosso do Sul  
Comarca de Campo Grande  
11ª Vara do Juizado Especial Central

**CARTA CITAÇÃO E INTIMAÇÃO PARA AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO**

**Autos n. 0812741-68.2015.8.12.0110**

Ação: Procedimento do Juizado Especial Cível

Autor: Raquel de Araujo Silva Raysaro

Requerido: CVC BRASIL OPERADORA E AGÊNCIA DE VIAGENS S/A

**Valor da Ação: R\$ 10.000,00 (DEZ MIL REAIS)**

AR:0812741-68.2015.8.12.0110-0001

Pela presente, extraída da ação acima indicada, que Raquel de Araujo Silva Raysaro ajuizou em face de CVC BRASIL OPERADORA E AGÊNCIA DE VIAGENS S/A, em trâmite nesta 11ª Vara do Juizado Especial Central de Campo Grande, fica V. Senhoria **CITADA** por todos os termos da contrafé, cuja cópia segue anexa, bem como intimada para comparecer em audiência de **Conciliação**, designada para o **dia 22/01/2016 às 16:45h**, a ser realizada neste Juizado Especial Central, na Rua Antonio Oliveira Lima, 28, Itanhanga Park - CEP 79003-100, Fone: 3313-5061, Campo Grande-MS - E-mail: secjuc@tjms.jus.br.

**OBSERVAÇÕES**

- 1- Caso o réu não compareça à audiência, considerar-se-ão verdadeiras as alegações do autor desta ação (art. 20, da Lei n. 9.099/95).
- 2- Somente até o início da audiência será admitida justificativa de ausência da parte, salvo força maior.
- 3- A contestação deverá ser apresentada até a audiência de instrução e julgamento.
- 4- A microempresa e a empresa de pequeno porte, quando autores, devem ser representados, inclusive em audiência, pelo empresário individual ou pelo sócio dirigente (Enunciado 141, do Fonaje).
- 5- Sendo o(a) réu(ré) pessoa jurídica, o preposto deverá comparecer à audiência com a respectiva carta de preposição, pois não lhe será concedido prazo para apresentá-la posteriormente. (É inadmissível a concessão de prazo para a regularização da representação processual, não se aplicando o art. 13, do CPC – Enunciado 11, do I Encontro de Colégios Recursais da Capital de São Paulo). Sendo a ré pessoa jurídica
- 6- Se a causa envolver relação de consumo, poderá haver a inversão do ônus da prova. (art. 6º, VIII, da Lei n. 8.078/90).
- 7- Nas causas com valor superior a 20 (vinte) salários mínimos, é obrigatória a representação por Advogado ou pela Defensoria Pública. Nessas causas, deverá o réu, obrigatoriamente, se quiser contestar a ação, contratar Advogado ou dirigir-se à Defensoria Pública, no mínimo 5 (cinco) dias antes da audiência.
- 8- Nas causas com valor inferior a 20 (vinte) salários mínimos, não é obrigatória a representação por Advogado ou pela Defensoria Pública. Caso o réu queira ser assistido, deverá contratar Advogado ou dirigir-se à Defensoria Pública, no mínimo 5 (cinco) dias antes da audiência.
- 9- Poderá o Oficial de Justiça valer-se das faculdades do art. 172, §2º, do CPC, devendo, em qualquer de suas hipóteses, justificá-las na respectiva certidão.

Eu, Luma Alves Farina, Estagiário, que digitei. Campo Grande - MS, 04 de dezembro de 2015. *Assinado digitalmente.*

Ilustríssimo Senhor  
CVC BRASIL OPERADORA E AGÊNCIA DE VIAGENS S/A  
Rua das Figueiras, 501, Jardim  
Santo André-SP  
CEP 09080-370

### CERTIDÃO DE PUBLICAÇÃO DE RELAÇÃO

Certifico e dou fé que o ato abaixo, constante da relação nº 0696/2015, foi publicada no Diário da Justiça nº 3483, do dia 09/12/2015, página 147, com circulação em 09/12/2015, conforme disposto no Código de Normas da Corregedoria Geral da Justiça.

Advogado  
Vicente Duarte de Azevedo Filho (OAB 18083/MS)

Teor do ato: "Fica a parte autora intimada para comparecer em Audiência de Conciliação designada para o dia 22/01/2016 - 16:45h"

Do que dou fé.  
Campo Grande, 9 de dezembro de 2015.

Escrivã(o) Judicial



**Estado do Mato Grosso do Sul**  
**Poder Judiciário**  
**Campo Grande**  
**11ª Vara do Juizado Especial Central**

Autos 0812741-68.2015.8.12.0110

Reclamante(s): Raquel de Araujo Silva Raysaro

Reclamado(s): CVC BRASIL OPERADORA E AGÊNCIA DE VIAGENS S/A

**Vistos etc.**

Antes de apreciar o pedido de tutela, faz-se necessário que a reclamante, no prazo de cinco dias, providencie a juntada do extrato do cartão de crédito, no qual constou a compra mencionada na inicial.

Int.

Campo Grande, 17 de dezembro de 2015.

**Emerson Cafure**  
Juiz de Direito

**DESTINATÁRIO**  
 CVC BRASIL OPERADORA E AGÊNCIA DE VIAGENS S/A  
 Rua das Figueiras, 501, Jardim  
 09080-370, Santo André, SP

AR103392365JS



**ENDEREÇO PARA DEVOLUÇÃO DO AR**  
 Secretaria do Juizado Especial Central  
 Rua Antônio de Oliveira Lima, 28, ITANHANGA PARK  
 9003-100, Campo Grande, MS

79003-100



<b>TENTATIVAS DE ENTREGA</b>		<b>DECLARAÇÃO DE CONTEÚDO (OPCIONAL)</b> 0812741-68.2015.8.12.0110-0001		<b>AUDIÊNCIA</b> 22/01/2016										
1ª _____ : _____ h		<b>MOTIVOS DE DEVOLUÇÃO</b>		<b>RUBRICA E MATRÍCULA DO CARTEIRO</b> Edson Douglas De Camargo Matr.: 8.909.148-5 Carteiro										
2ª _____ : _____ h		<table border="0"> <tr> <td><input type="checkbox"/> 1 Mudou-se</td> <td><input type="checkbox"/> 5 Recusado</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> 2 Endereço insuficiente</td> <td><input type="checkbox"/> 6 Não procurado</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> 3 Não existe o número</td> <td><input type="checkbox"/> 7 Ausente</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> 4 Desconhecido</td> <td><input type="checkbox"/> 8 Falecido</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> 9 Outros</td> <td></td> </tr> </table>	<input type="checkbox"/> 1 Mudou-se		<input type="checkbox"/> 5 Recusado	<input type="checkbox"/> 2 Endereço insuficiente	<input type="checkbox"/> 6 Não procurado	<input type="checkbox"/> 3 Não existe o número	<input type="checkbox"/> 7 Ausente	<input type="checkbox"/> 4 Desconhecido	<input type="checkbox"/> 8 Falecido	<input type="checkbox"/> 9 Outros		<b>DATA ENTREGA</b> 10/12/15
<input type="checkbox"/> 1 Mudou-se	<input type="checkbox"/> 5 Recusado													
<input type="checkbox"/> 2 Endereço insuficiente	<input type="checkbox"/> 6 Não procurado													
<input type="checkbox"/> 3 Não existe o número	<input type="checkbox"/> 7 Ausente													
<input type="checkbox"/> 4 Desconhecido	<input type="checkbox"/> 8 Falecido													
<input type="checkbox"/> 9 Outros														
3ª _____ : _____ h		<b>ASSINATURA DO RECEBEDOR</b> <i>Antônio B. Souza</i>		<b>Nº DOC. DE IDENTIDADE</b>										
<b>ATENÇÃO</b> Após 3 (três) tentativas de entrega, devolver o objeto.		<b>NOME LEGÍVEL DO RECEBEDOR</b>												

Este documento foi liberado nos autos em 18/12/2015 às 16:38, é cópia do original assinado digitalmente por MAGNOLIA DMO DORNELLES BORDIGNON TOKIYAMA. Para conferir o original, acesse o site <http://www.tjms.jus.br/esaj>, informe o processo 0812741-68.2015.8.12.0110 e código 2D54E06.

## CERTIDÃO DE REMESSA DE RELAÇÃO

Certifico que o ato abaixo consta da relação nº 0001/2016, encaminhada para publicação.

Advogado	Forma
Vicente Duarte de Azevedo Filho (OAB 18083/MS)	D.J

Teor do ato: "Antes de apreciar o pedido de tutela, faz-se necessário que a reclamante, no prazo de cinco dias, providencie a juntada do extrato do cartão de crédito, no qual constou a compra mencionada na inicial."

Do que dou fé.  
Campo Grande, 8 de janeiro de 2016.

Escrivã(o) Judicial

## CERTIDÃO DE PUBLICAÇÃO DE RELAÇÃO

Certifico e dou fé que o ato abaixo, constante da relação nº 0001/2016, foi publicada no Diário da Justiça nº 3494, do dia 12/01/2016, página 133/6, com circulação em 12/01/2016 e início do prazo em 21/01/2016, conforme disposto no Código de Normas da Corregedoria Geral da Justiça.

Certifico, ainda, que para efeito de contagem do prazo foram consideradas as seguintes datas.  
07/01/2016 à 20/01/2016 - Provimento N. 350 - CSM - Suspensão

Advogado	Prazo em dias	Término do prazo
Vicente Duarte de Azevedo Filho (OAB 18083/MS)	5	25/01/2016

Teor do ato: "Antes de apreciar o pedido de tutela, faz-se necessário que a reclamante, no prazo de cinco dias, providencie a juntada do extrato do cartão de crédito, no qual constou a compra mencionada na inicial."

Do que dou fé.  
Campo Grande, 12 de janeiro de 2016.

Escrivã(o) Judicial



**EXCELENTÍSSIMO SENHOR DOUTOR JUIZ DE DIREITO DO 11º JUIZADO ESPECIAL CÍVEL DA COMARCA DE CAMPO GRANDE/MS**

**PROCESSO Nº. 0812741-68.2015.8.12.0110**

**CVC BRASIL OPERADORA E AGÊNCIA DE VIAGENS S/A.**, pessoa jurídica de direito privado, com sede na Rua das Figueiras, 501, 8º andar, Centro, Santo André, CEP: 09080-370, inscrita no CNPJ/MF sob o n.º 10.760.260/0001-19, por seus advogados infra-assinados, nos autos da ação que lhe move **RAQUEL DE ARAÚJO SILVA RAYSARO**, vem, respeitosamente, à presença de Vossa Excelência, com fundamento no artigo 30 e seguintes da Lei 9.099/95, apresentar sua

#### CONTESTAÇÃO

com base nos motivos de fato e de direito a seguir expostos.

#### **I. SÍNTESE DOS FATOS NARRADOS NA INICIAL**

1. A Autora alega que tentou adquirir passagens aéreas junto a CVC, mas a compra não foi aprovada pelo cartão, sendo necessário realizar nova tentativa.
2. Aduz que quando recebeu a fatura verificou a cobrança das parcelas não aprovadas pelo cartão.
3. Diante do exposto, pleiteia: (i) declaração de inexistência de débito; (ii) estorno do valor faturado pela compra não aprovada; (iii) indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais).
4. No entanto, as argumentações autorais não merecem qualquer respaldo, consoante restará detidamente comprovado a seguir.

## II. MÉRITO

### II.1. DO CONTRATO FIRMADO ENTRE AS PARTES – CULPA EXCLUSIVA DE TERCEIRO

5. Inicialmente, é importante esclarecer que a CVC não reconhece as informações prestadas pela Autora como verídicas, isso porque a Ré não é responsável pelas cobranças em sua fatura do cartão de crédito.

6. Somente a administradora do cartão pode informar o que ocorreu no presente caso, vez que a CVC apenas repassou a Autora a informação da própria administradora.

7. E sendo da administradora do cartão a responsabilidade pela cobrança indevida, apenas ela pode ser responsável pelos transtornos causados.

8. Mesmo porque Exa., a CVC não recebeu os valores da passagem cancelada, assim não foram emitidos os documentos para a viagem, pois a reserva não foi autorizada.

9. Notoriamente o fato em tela não pode levar a responsabilização da CVC, já que esta empresa não praticou os atos citados, não havendo que se falar em ato ilícito previsto nos artigos 186 ou 927 do Código Civil.

10. Diante disso, temos que os fatos narrados foram causados por culpa exclusiva de terceiro devidamente identificado nos autos, motivo pelo qual, nos termos do artigo 14, § 3º, inciso II do CDC, não pode haver a responsabilização da CVC.

11. Ainda que o Código de Defesa do Consumidor traga como regra a solidariedade entre todos os integrantes da cadeia de fornecimento, deve ser ponderado que não é o caso dos autos, conforme será detalhadamente exposto a seguir.

12. A solidariedade está prevista no artigo 25 do CDC, especificamente em seu §1º, conforme pode ser observado pelo artigo colacionado abaixo. Entretanto, o artigo é claro ao mencionar que há solidariedade entre os responsáveis pela **causação** do dano, ou seja, a CVC não foi a responsável pelos fatos narrados pelo Autor, não podendo, portanto, ser responsabilizada:

**Art. 25.** É vedada a estipulação contratual de cláusula que impossibilite, exonere ou atenua a obrigação de indenizar prevista nesta e nas seções anteriores.

**§ 1º** Havendo mais de um responsável pela **causação** do dano, todos responderão solidariamente pela reparação prevista nesta e nas seções anteriores.

**§ 2º** Sendo o dano causado por componente ou peça incorporada ao produto ou serviço, são responsáveis solidários seu fabricante, construtor ou importador e o que realizou a incorporação. **(grifou-se)**

13. Todavia, caso não seja este o entendimento de Vossa Excelência, o que não se espera, de acordo com o artigo 279 do Código Civil, o qual segue transcrito abaixo, se porventura a prestação de serviço restou impossibilitada, cabe aos devedores solidários pagar o equivalente, ou seja, o valor pago pelo serviço que não fora usufruído nos termos do pactuado, mas, pelas perdas e danos responde apenas o culpado, no caso, a administradora do cartão:

**Art. 279.** Impossibilitando-se a prestação por culpa de um dos devedores solidários, subsiste para todos o encargo de pagar o equivalente; **mas pelas perdas e danos só responde o culpado.** **(grifou-se)**

14. Logo, se não houve qualquer falha na prestação de serviço da CVC, se esta empresa agiu a todo o momento conforme o estabelecimento na legislação que regulamenta o presente caso, bem como sempre dentro da boa-fé e transparência habitual para com seus clientes, resta claro que os pedidos autorais merecem ser rechaçados

## **II.2. DO ESTORNO DOS VALORES**

15. A Autora pleiteia que a Ré proceda com o estorno dos valores faturados pela compra não aprovada, contudo, D. Julgador, conforme salientado anteriormente a Ré não possui competência para estornar valores, já que apenas a administradora do cartão de crédito da Autora pode lançar ou estornar valores.

16. Ademais, ao ser contatada pela Autora, a Ré contatou a companhia aérea a fim de dirimir a questão, já que a transação é realizada por meio de solicitação da companhia aérea, sendo informada na ocasião que o estorno seria solicitado, entretanto, seria necessário aguardar os prazos internos da companhia aérea, assim como da administradora do cartão, podendo levar até dois ciclos.

17. Assim, as informações foram repassadas à Autora, de modo que não há como imputar à Ré uma obrigação impossível de ser cumprida.

### **II. 3. DA AUSÊNCIA DE DANO MORAL**

18. A Autora pleiteia a condenação da CVC ao pagamento de danos morais, sem demonstrar em momento algum de sua narrativa quais foram os danos sofridos provocados pela CVC, dever esse que lhe incumbia, já que na ausência de comprovação não há que se falar em indenização.

19. Conforme já mencionado, a administradora do cartão de crédito foi responsável pelos supostos transtornos da Autora, sendo injustificável condenar a CVC por ato de terceiro devidamente identificado.

20. No mais, conforme é cediço, a responsabilidade baseia-se na ocorrência de ato ilícito, cuja configuração depende da presença de três elementos essenciais, a saber: **(i)** fato lesivo; **(ii)** ocorrência de um dano patrimonial ou moral; **(iii)** nexos de causalidade entre o dano e o comportamento do agente.

21. Para que seja possível formular pretensão de indenização baseada na ocorrência de dano, gerando ao seu causador a responsabilidade de indenizar, estes elementos formadores do trinômio da responsabilidade civil devem estar caracterizados e fundamentados por aquele que os alega.

22. É certo que não havendo perfeita caracterização do dano, do ato ilícito e do nexos de causalidade entre ambos, não se configura o trinômio da responsabilidade civil.

23. No entanto, como amplamente demonstrado, não há que se falar em danos morais, posto que não houve qualquer conduta ilícita por parte da Ré, o que afasta a vultosa indenização pretendida.

24. É certo que o §1º do Art. 25 do CDC determina que os fornecedores somente serão responsáveis solidários se tiverem causado o dano, o que não ocorreu no caso, já que a CVC não foi a responsável pelo transtorno e sim a administradora do cartão de crédito.

25. Com efeito, para a procedência de seu pedido, a Autora deveria demonstrar o suposto abalo psíquico causado pela conduta da Ré assim como a violação a sua intimidade, vida privada, honra e imagem, consoante prevê o artigo 5º inciso X da Constituição Federal. Não o fazendo, desconsidera o disposto no artigo 333 do Código de Processo Civil, inciso I.

26. Nesse ponto, vale transcrever os seguintes julgados, afirmando que os danos morais somente são passíveis de indenização quando devidamente comprovados:

*“Civil e processual civil - indenização por dano moral - **prova de efetiva lesão à honorabilidade da parte** - inoportunidade - ônus da prova - cartão de crédito disponível ao correntista - recurso improvido 1 - **a pretensão indenizatória por danos morais torna indispensável a produção de prova eficaz, consistente, apta, quanto à irrogada ofensa sugerida em juízo, que venha a elucidar o litígio.** Imprescindibilidade da caracterização do dano, do nexo de causalidade e da culpa” (Tribunal de Justiça do Distrito Federal, Apelação Cível n.º 20000150015842, 5ª Turma Cível, data de julgamento 16/10/2000)*

*“**Não há como conferir indenização por danos materiais e morais se a prova carregada aos autos não demonstra a existência dos mesmos**” (Tribunal de Alçada de Minas Gerais, Apelação nº0216929-0/00, 3ª Câmara Cível, Relator Duarte de Paula).*

27. No tocante à configuração do dano moral, malgrado os autores em geral entendam que a enumeração das hipóteses, previstas na Constituição Federal, seja meramente exemplificativa, não deve o julgador afastar-se das diretrizes nela traçadas, sob pena de considerar o dano moral, pequenos incômodos e desprazeres que todos devem suportar na sociedade em que vivemos.

28. Desse modo, os contornos e a extensão do dano moral devem ser buscados na própria Constituição, ou seja, no artigo 5º, inciso V e X e, especialmente, no artigo 1º, inciso III, que erigiu à categoria de fundamento do Estado Democrático “a dignidade da pessoa humana”.

29. Para evitar excessos e abusos, recomenda Sérgio Cavalieri, com razão, que só deve reputar como dano moral “a dor, vexame, sofrimento ou humilhação que, fugindo à normalidade, interfira intensamente no comportamento psicológico do indivíduo, causando-lhe aflições, angústia e desequilíbrio em seu bem-estar. Mero dissabor, aborrecimento, mágoa irritação ou sensibilidade exacerbada estão fora da órbita do dano moral, porquanto, além de fazerem parte da normalidade do nosso dia-a-dia, no trabalho, no trânsito, entre os amigos e até no ambiente familiar, tais situações não são intensas e duradouras, a ponto de romper o equilíbrio psicológico do indivíduo” (Programa, cit. P.78).

30. Exemplar o artigo 496 do Código Civil Português, *verbis*: “Na fixação da indenização deve atender-se aos danos não patrimoniais que, pela sua gravidade, mereçam tutela do direito”.

31. Assim, somente o dano moral razoavelmente grave deve ser indenizado. E, no caso em apreço, a própria Autora não conseguiu conectar seus fatos a fundamentos jurídicos, deixando com isso de demonstrar o suposto dano moral que alicerça o pedido de indenização astronômica.

32. Desse modo, constata-se a impossibilidade do pedido de indenização, seja pela ausência do pressuposto da prova do alegado dano, seja pela própria falta de motivo relevante, pois os fatos narrados na petição inicial não ensejam o suposto dano moral.

**III. DOS PEDIDOS**

33. Diante do exposto, a Ré requer:

- i. Sejam os pedidos autorais julgados IMPROCEDENTES, uma vez que não restou demonstrado qualquer conduta ilícita da Ré;
- ii. Requer provar o alegado por todos os meios de prova em direito admitidos para este procedimento, em especial pelo depoimento pessoal da Autora, a oitiva de testemunhas e a juntada de novos documentos;
- iii. Por fim, requer sejam as intimações e demais atos processuais **publicados exclusivamente** em nome do seguinte advogado: **GUSTAVO VISEU, OAB/SP 117.417, com escritório à Rua Funchal, nº 263, 10º andar, Vila Olímpia, CEP 04551-060, São Paulo/SP, sob pena de nulidade, nos termos do § 1º do art. 236 do CPC.**

Termos em que,  
Pede deferimento.

Campo Grande, 21 de janeiro de 2016.

**GUSTAVO HENRIQUE DOS SANTOS VISEU  
OAB/SP 117.417**

**INSTRUMENTO PARTICULAR DE MANDATO**

**OUTORGANTE:** CVC BRASIL OPERADORA E AGENCIA DE VIAGENS S.A., sociedade anônima, com sede na Rua das Figueiras, 501, 8º andar, Bairro Jardim, 09080-370, Santo André, SP, inscrita no CNPJ/MF sob o nº. 10.760.260/0001-19, por meio de seus representantes legais abaixo assinados, Sr. Luiz Eduardo Falco Pires Correa- Diretor Presidente, brasileiro, casado, engenheiro, portador da Cédula de Identidade RG nº. 6.056.736 SSP/SP e inscrito no CPF/MF sob o nº. 052.425.988-75 e Sr. Luiz Fernando Fogaça - Diretor Vice-Presidente Administrativo Financeiro e Relações com Investidores, brasileiro, casado, economista, portador da cédula de identidade RG nº. 13.893.373 SSP/SP e inscrito no CPF/MF nº. 116.469.528-20, ambos com endereço profissional na Rua das Figueiras, 501, 8º andar, Bairro Jardim, 09080-370, Santo André/SP, nomeia e constitui, nos termos do art. 21, § 2º, do Estatuto Social, os seguintes procuradores:

**OUTORGADOS:** ELTON FLÁVIO SILVA DE OLIVEIRA, brasileiro, casado, advogado, inscrito na OAB/SP sob o nº 160.288; ANDREZA FERNANDES SILVA, brasileira, solteira, advogada, inscrito na OAB/SP sob o nº. 193.684 ; FABIO DE FÁRIA GONÇALVES CARRIÇO, brasileiro, casado, advogado inscrito na OAB/SP sob o nº 197.071; BRUNO CAÇÃO RIBEIRO, brasileiro, casado, advogado inscrito na OAB/SP sob o nº 292.913 ; DENISE FERNANDA CAVALINI BONADIO, brasileira, solteira, advogada, inscrita na OAB/SP sob o nº 334.520; WESLEY DE ALMEIDA ROSA, brasileiro, casado, advogado, inscrito na OAB/SP sob o nº 286.807 e JÉSSICA PARUSSOLO LIMA, brasileira, solteira, advogada, inscrita na OAB/SP sob o nº 327.540, todos com endereço profissional na Rua das Figueiras, 501, 4º andar, 09080-370, Santo André, SP.

**PODERES:** os da cláusula "ad iudicia et extra", previstos no artigo 5º da Lei nº 8.906/94, para representá-la individualmente no foro em geral ou fora dele, perante qualquer Juízo, Instância ou Tribunal, Órgãos Públicos Federais, Estaduais e Municipais, em processos judiciais e/ou administrativos. Com poderes especiais para confessar, desistir, transigir, produzir provas, firmar compromisso, nomear prepostos, receber, dar quitação, interpor recursos, agindo em conjunto ou separadamente. Conferem-se também os poderes de substabelecer o presente no todo ou em parte, mediante a assinatura de um dos procuradores em conjunto com a procuradora ANDREZA FERNANDES SILVA ou em conjunto com o procurador ELTON FLÁVIO SILVA DE OLIVEIRA, independentemente da ordem de nomeação.

Fica revogado o instrumento anterior emitido em 04 de novembro de 2014.

Santo André, 30 de janeiro de 2015.



*[Handwritten signature]*  
 CVC BRASIL OPERADORA E AGENCIA DE VIAGENS S.A.



**4º Tabelião de Notas**  
 AVENIDA PORTUGAL, 121 - SANTO ANDRÉ - SP - TEL. (0994) 4422

Reconheço por semelhança as assinaturas de LUIZ EDUARDO FALCO PIRES CORREA e LUIZ FERNANDO FOGAÇA em doc. s/v econ. dou. ff. SANTO ANDRÉ, 02 de fevereiro de 2015. Em Teste da verdade. (CPF: 199893691443400193579)

ISLENE CRISTINA BLIAN GUESTA - Escrevente P.S.  
 02/02/2015 09:30:00

**4º Tabelião de Notas**  
 Autentico a presente declaração com o original. Data: 02/02/2015 09:30:00

Santo André - SP  
**02 FEV 2015**

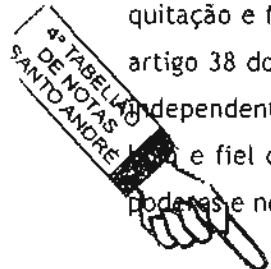
Ent Teste  
 ( ) Francisco de Oliveira  
 ( ) Flávio Roberto  
 ( ) Rodolfo Augusto  
 ( ) Islene Cristina  
 ( ) Carlita Patrícia da Silva  
 ( ) Dayse Helena

**AUTENTICAÇÃO**  
 0938AA038667



SUBSTABELECIMENTO

SUBSTABELECEMOS, com reservas de iguais poderes, nas pessoas dos advogados GUSTAVO HENRIQUE DOS SANTOS VISEU, brasileiro, casado, advogado, inscrito na OAB/SP sob o nº 117.417 e no CPF/MF sob o nº 129.040.678-25, RICARDO MARTINS MOTTA, brasileiro, casado, advogado, inscrito na OAB/SP sob o n.º 233.247 e no CPF sob o n.º 949.168.966-53, FERNANDA HOROVITZ FRANKEL, brasileira, casada, advogada, inscrita na OAB/SP sob n.º 195.016 e no CPF sob n.º 272.887.188-40, LETICIA CLARA RIBEIRO, brasileira, casada, advogada, inscrita na OAB/SP sob o nº 295.893 e no CPF sob o nº 223.864.518-79, NATALIA HONORATO DAVID LUCENTI OAB/SP 236.906, advogada, casada, ROSILÉA FERNANDES MACIEL, brasileira, solteira, advogada, inscrita na OAB/SP 315.441, CARLOS NEI FERNANDES BARRETO JÚNIOR, brasileiro, solteiro, advogado, inscrito na OAB/SP 192.402, EDOARDO DE STEFANO, casado, advogado inscrito na OAB/SP 267.867, KAREN FERNANDA FERREIRA DA SILVA, solteira, advogada inscrita na OAB/SP 288.095, FLÁVIA CRISTINA SAPORITO GRAMDCHAMP, casada, advogada, inscrita na OAB/SP 315.572, ALESSANDRA MAGALHÃES SANTOS ARAÚJO, casada, advogada inscrita na OAB/SP 347.681, ROBERTA FRAZÃO DE PASCHOAL, solteira, advogada inscrita na OAB/SP 323.466, HELOISA COSTA RIBEIRO, solteira, advogada inscrita na OAB/SP 310.937 e CPF 366.402.168-7, todos integrantes da sociedade de advogados VISEU ADVOGADOS, com sede na Capital do Estado de São Paulo, com escritório profissional localizado na Rua Funchal, 263, 10º andar, CNPJ nº 01.113.450/0001-53, os poderes da cláusula *ad-judicia et extra* que lhes foram outorgados por CVC BRASIL OPERADORA E AGÊNCIA DE VIAGENS S.A., inscrita no CNPJ/MF sob o nº 10.760.260/0001-19, com sede na Cidade de Santo André, Estado de São Paulo, na Rua das Figueiras, 501 - 8º andar - Centro - CEP: 09080-370, para representarem a Outorgante em qualquer Juízo, Instância ou Tribunal, em qualquer grau de jurisdição, bem como perante quaisquer repartições e autoridades públicas federais, estaduais, municipais e autarquias, podendo para tanto praticar todos os atos do processo, confessar, reconhecer a procedência do pedido, transigir, desistir, renunciar ao direito sobre que se funda a ação, receber, dar quitação e firmar compromisso, salvo para receber citação inicial, conforme estabelecido no artigo 38 do Código de Processo Civil brasileiro, podendo agir em conjunto ou isoladamente, independentemente da ordem de nomeação, praticando enfim, todos os atos necessários ao fiel cumprimento deste mandato, inclusive o de substabelecer com reserva de iguais poderes e nomear prepostos.



Santo André, 20 de fevereiro de 2015.

*Andreza Fernandes Silva*  
 Andreza Fernandes Silva  
 OAB/SP 193.684

*Jessica Parussolo Lima*  
 Jessica Parussolo Lima  
 OAB/SP 327.540

**42 Tabelião de Notas**  
 AVENIDA FORTUGAL, 121 - SANTO ANDRÉ - SP - TEL. 4094-0422

Reconheço por semelhança as firmas de ANDREZA FERNANDES SILVA e JESSICA PARUSSOLO LIMA, em doc. s/v econ., do nº 26, em Santo André, 26 de fevereiro de 2015, em Teste de verdade, 1060, [2015/02/26]

OSILENE CRISTINA BEZAN QUEIROZ

014 21 R\$ 9,00

FIRMA 2

0938AA038856

4º Tabelião de Notas Santo André

Este documento foi protocolado em 21/01/2016 às 15:33 e é cópia do original assinado digitalmente por PDDE - 110720000050038 e GUSTAVO HENRIQUE DOS SANTOS VISEU. Para conferir o original, acesse o site <http://www.tjms.jus.br/esaj>, informe o processo 0812741-68.2015.8.12.0110 e código 2DE0AB3.



**CVC BRASIL OPERADORA E AGÊNCIA DE VIAGENS S.A.**  
 CNPJ nº 10.760.260/0001-19  
 NIRE 35.300.367.596

**Ata da Reunião do Conselho de Administração  
 realizada em 11 de julho de 2013**

**Data, hora e local:** Aos dias 11 (onze) dias de julho de 2013, às 17:30 horas, na sede social da Companhia localizada na Cidade de Santo André, Estado do São Paulo, na Rua das Figueiras, 501, 8º andar, Bairro Jardim, CEP 09080-370. A reunião ocorreu por meio de teleconferência, nos termos do Estatuto Social da Companhia.

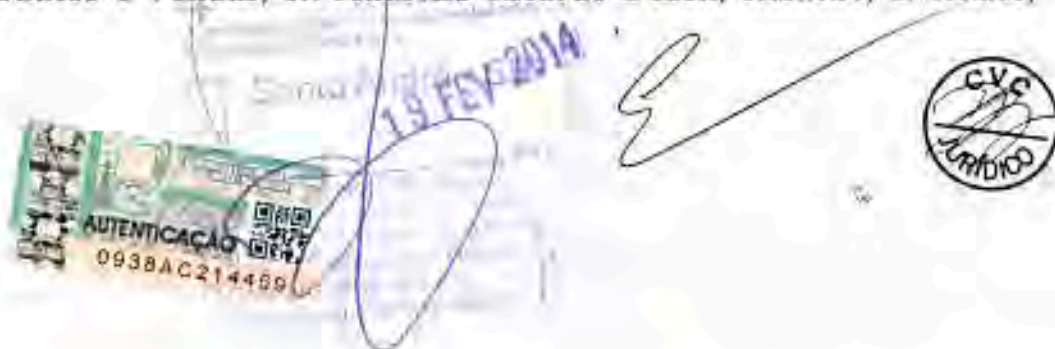
**Convocação:** Dispensada a convocação prévia em virtude da presença da totalidade dos membros do Conselho de Administração da Companhia, nos termos do estatuto social da Companhia.

**Presença:** Todos os membros do Conselho de Administração da Companhia: Guilherme de Jesus Paulus; Fernando Cezar Dantas Porfírio Borges; Daniel Braga Sterenberg; Luiz Antonio Correa Nunes Viana de Oliveira; Sandra Horbach; Parker Hayden; Gustavo Baptista Paulus; e João Vinicius Prianti.

**Mesa:** Presidente - Luiz Eduardo Falco Pires Correa; Secretário - Elton Flávio Silva de Oliveira.

**Ordem do Dia:** Eleição dos novos diretores da Companhia e reeleição dos atuais diretores.

**Deliberação Tomada por Unanimidade:** Os membros do Conselho de Administração sem ressalvas ou restrições aprovaram a eleição dos novos diretores estatutários da Companhia: Sr. **Valter Patriani**, brasileiro, casado, administrador de empresas, portador da Cédula de Identidade RG nº 39.001.001-7 SSP-SP e inscrito no CPF/MF sob o nº 860.625.818-00, domiciliado na Cidade de Santo André, Estado de São Paulo, na Rua das Figueiras, nº 501, 8º andar, Bairro Jardim, CEP 09080-370, para o cargo de **Diretor Vice-Presidente de Produtos e Vendas**; Sr. **Mauricio Ricardo Dezen**, brasileiro, divorciado,



JUCESP  
31 07 13

administrador, portador da Cédula de Identidade RG nº 1712794 e inscrito no CPF/MF sob o nº 693.407.069-00, domiciliado na Cidade de Santo André, Estado de São Paulo, na Rua das Figueiras, nº 501, 8º andar, Bairro Jardim, CEP 09080-370, para o cargo de **Diretor de Operações**.

Ademais, os membros do Conselho de Administração da Companhia aprovaram, sem ressalvas ou restrições, a reeleição: Sr. **Luiz Eduardo Falco Pires Correa**, brasileiro, casado, engenheiro, portador da Cédula de Identidade RG nº 6.056.736 SSP/SP e inscrito no CPF/MF sob o nº 052.425.988-75, domiciliado na Cidade de Santo André, Estado de São Paulo, na Rua das Figueiras, nº 501, 8º andar, Bairro Jardim, CEP 09080-370, para o cargo de **Diretor-Presidente**; Sr. **Luiz Fernando Fogaça**, brasileiro, casado, economista, portador da Cédula de Identidade RG nº 13.893.373 SSP/SP e inscrito no CPF/MF sob o nº 116.469.528-20, domiciliado Cidade de Santo André, Estado de São Paulo, na Rua das Figueiras, nº 501, 8º andar, Bairro Jardim, CEP 09080-370, para o cargo de **Diretor Vice Presidente Administrativo Financeiro e de Relações com Investidores**; Sr. **Elton Flávio Silva de Oliveira**, brasileiro, casado, advogado, portador da Cédula de Identidade RG nº 20.884.079-5 SSP/SP, inscrito no CPF/MF sob o nº 174.322.408-76, domiciliado na Cidade de Santo André, Estado de São Paulo, na Rua das Figueiras, nº 501, 8º andar, Bairro Jardim, CEP 09080-370, para o cargo de **Diretor Jurídico**; e Sr. **Miguel Martins Alcântara Junior**, brasileiro, casado, administrador, portador da Cédula de Identidade RG nº 20.748.717-0 SSP/SP, inscrito no CPF/MF sob o nº 140.021.748-24, domiciliado na Cidade de Santo André, Estado de São Paulo, na Rua das Figueiras, nº 501, 8º andar, Bairro Jardim, CEP 09080-370, para o cargo de **Diretor de Tecnologia da Informação**.

Os Diretores foram nomeados para um mandato de **2 (dois) anos**, a partir da posse, podendo ser reeleitos. Os Diretores ora eleitos serão empossados nesta data em seus cargos de Diretores da Companhia mediante a assinatura dos respectivos termos de posse no livro de Atas de Reuniões da Diretoria, nos termos do Artigo 149 da Lei das S.A., tendo declarado, sob as penas da lei, ter conhecimento das disposições do Artigo 147 da Lei das S.A., preencher os requisitos legais para integrar a Diretoria da Companhia e não estar impedidos de exercer cargos administrativos por lei especial, em virtude de condenação criminal, ou por se encontrarem sob efeitos dela, em virtude de pena que vede, ainda que temporariamente, o acesso a cargos públicos, ou em decorrência do cometimento de crime falimentar, de prevaricação, peita ou suborno, concussão, peculato, ou contra a economia popular, contra o sistema financeiro nacional, contra normas de defesa da concorrência, contra as relações de consumo, fé pública, ou a propriedade. Os Diretores ora eleitos farão jus a uma remuneração



19 DEZ 2014



JUCESP  
31 07 13

anual global a ser fixada oportunamente pela Assembleia Geral da Companhia, cuja distribuição será posteriormente determinada pelo Conselho de Administração da Companhia, nos termos do Estatuto Social da Companhia.

**Encerramento e Lavratura da Ata.** Nada mais havendo a ser tratado, o Sr. Presidente ofereceu a palavra a quem dela quisesse fazer uso e, como ninguém a pediu, declarou encerrados os trabalhos e suspensa a reunião pelo tempo necessário à lavratura desta ata, a qual, reaberta a sessão, foi lida, aprovada e por todos os Conselheiros presentes assinada.

**Local e data:** Santo André, SP, 11 de julho de 2013.

Certifico e dou fé que esta é cópia fiel da Ata lavrada no Livro próprio.



**Elton Flávio Silva de Oliveira**  
**Secretário da Mesa**





**CVC BRASIL OPERADORA E AGÊNCIA DE VIAGENS S.A.**

CNPJ/MF nº 10.760.260/0001-19

NIRE 35.300.367-596

**Ata da Assembleia Geral Extraordinária  
realizada em 12 de novembro de 2013**

**Data, Hora e Local:** No dia 12 de novembro de 2013, às 18 horas, na sede social da CVC Brasil Operadora e Agência de Viagens S.A., na cidade de Santo André, Estado de São Paulo, na Rua das Figueiras, nº 501, 8º andar, CEP 09080-370 ("Companhia").

**Convocação e Presença:** Dispensada a publicação de editais de convocação, na forma do disposto no artigo 124, §4º, da Lei nº 6.404, de 15 de dezembro de 1976, conforme alterada ("Lei das Sociedades por Ações"), por estarem presentes os acionistas representando a totalidade do capital social, conforme assinaturas constantes do Livro de Presença de Acionistas da Companhia.

**Mesa:** Presidente – Luiz Eduardo Falco Pires Correa; e Secretário – Elton Flávio Silva de Oliveira.

**Ordem do Dia:** Deliberar sobre **(i)** o desdobramento das ações do capital social da Companhia; **(ii)** a alteração da referência cruzada disposta do parágrafo 6º do artigo 21 e a consequente alteração e consolidação do estatuto social da Companhia; **(iii)** ajustar o título IV Procedimentos de Divulgação da Política de Divulgação de Informações da Companhia.

**Deliberações:** Os acionistas decidiram, por unanimidade e sem ressalvas:

**(i)** aprovar o desdobramento das ações do capital social, na proporção de 1(uma) ação para 3.000 (três mil) novas ações, totalizando 129.729.000 (cento e vinte e nove milhões, setecentas e vinte e nove mil) ações, distribuídas entre os acionistas na proporção de suas respectivas participações.

19 FEV 2014



JUCESP  
07 01 14

Em decorrência do acima exposto, o caput da cláusula 5ª do Estatuto Social da Companhia passa a vigorar com a seguinte redação:

**"Artigo 5º - O capital social da Companhia, totalmente subscrito e integralizado, é de R\$ 82.728.124,23 (oitenta e dois milhões, setecentos e vinte e oito mil, cento e vinte e quatro reais e vinte e três centavos), dividido em 129.729.000 (cento e vinte e nove milhões, setecentas e vinte e nove mil) ações ordinárias nominativas e sem valor nominal."**

(ii) Aprovar a alteração da referência cruzada do parágrafo 6º, artigo 21 do Estatuto Social, uma vez que deveria constar o parágrafo 7º e não o parágrafo 6º. Em decorrência do anteriormente exposto, o parágrafo 6º do artigo 21 do Estatuto Social da Companhia passa a vigorar com a seguinte redação:

**"Parágrafo 6º - As procurações serão outorgadas em nome da Companhia pelo Diretor Presidente em conjunto com o Diretor Vice-Presidente Administrativo Financeiro e de Relações com Investidores, devendo especificar os poderes conferidos e salvo aquelas previstas no Parágrafo 7º deste artigo, terão período de validade limitado a, no máximo, 01 (um) ano. Na ausência de um dos dois Diretores acima citados, a Companhia poderá outorgar procurações, em caráter excepcional, mediante a assinatura conjunta do Diretor Presidente com o Diretor Jurídico ou do Diretor Vice-Presidente Administrativo Financeiro e de Relações com Investidores com o Diretor Jurídico"**

Tendo em vista as alterações ocorridas anteriormente no Estatuto Social, aprovar a consolidação do estatuto social da Companhia o qual passa a fazer parte da presente ata como Anexo I.

(iii) Aprovar a alteração da Política de Divulgação de Informações da Companhia, no seu título IV – Procedimentos de Divulgação a fim de estabelecer que (a) o endereço eletrônico onde as informações serão disponibilizadas será [www.cvc.com.br/ri](http://www.cvc.com.br/ri); e (b) a comunicação com o diretor responsável será realizada pelo e-mail [ri@cvc.com.br](mailto:ri@cvc.com.br).

11 9 FEV 2014



JUCESP  
07 01 14

Em decorrência das alterações acima descritas, os itens 4.2, 4.2.1, 4.4.1 e 4.5.1 da Política de Divulgação de Informações passam a vigorar com a seguinte redação:

*"4.2 O Ato ou Fato Relevante deverá ser divulgado por meio (i) de publicação nos jornais de grande circulação habitualmente utilizados pela Companhia e (ii) da disponibilização da respectiva informação, em teor no mínimo idêntica àquele remetido à CVM e às Entidades do Mercado, na rede mundial de computadores (Internet), no endereço [www.cvc.com.br/ri](http://www.cvc.com.br/ri)"*

*"4.2.1 A critério do Diretor Responsável, a publicação referida no item 4.2(i) acima poderá ser feita de forma resumida, com indicação de que a informação completa poderá ser acessada no endereço eletrônico [www.cvc.com.br/ri](http://www.cvc.com.br/ri)"*

*"4.4.1. A comunicação ao Diretor Responsável de que trata o item 4.4 acima, deverá ser feita por meio de correio eletrônico, para o endereço [RI@cvc.com.br](mailto:RI@cvc.com.br)"*

*"4.5.1 Os administradores e empregados da Companhia inquiridos na forma deste item 4.5, deverão responder à solicitação do Diretor Responsável imediatamente, caso não tenham condições de se encontrarem pessoalmente ou falarem por telefone com o Diretor Responsável ainda no mesmo dia em que este tiver tido conhecimento da respectiva exigência da CVM ou das Entidades do Mercado, os administradores e empregados em questão deverão enviar correio eletrônico com as informações pertinentes para o endereço [RI@cvc.com.br](mailto:RI@cvc.com.br)"*

**Encerramento e Lavratura da Ata:** Nada mais havendo a ser tratado, foi oferecida a palavra a quem dela quisesse fazer uso e, como ninguém se manifestou, foram encerrados os trabalhos pelo tempo necessário à lavratura da presente ata, a qual após reaberta a sessão foi lida e aprovada e assinada por todos os presentes.

**Acionistas Presentes:** ETC Fundo de Investimento em Participações, P. CRV Distribuidora de Títulos e Valores Mobiliários S.A.; GJP Fundo de Investimento em Participações, P. Citibank Distribuidora de Títulos e Valores Mobiliários S.A.; e GP

Handwritten signature and stamp of the legal representative.

18 FEV 2014



JUCESP  
07 01 14

Fundo de Investimento em Participações, P. Citibank Distribuidora de Títulos e Valores Mobiliários S.A.

Santo André, 12 de novembro de 2013.

Certifico e dou fé que esta é cópia fiel da Ata lavrada no Livro próprio.



**Elton Flávio Silva de Oliveira**  
Secretário



JUCESP





JUCESP  
07 01 14

**CVC BRASIL OPERADORA E AGÊNCIA DE VIAGENS S.A.**

CNPJ nº 10.760.260/0001-19

NIRE 35.300.367.596

**ANEXO I  
ESTATUTO SOCIAL**

**CAPÍTULO I**

**DENOMINAÇÃO SOCIAL, SEDE, OBJETO SOCIAL E DURAÇÃO**

**Artigo 1º** - A CVC BRASIL OPERADORA E AGÊNCIA DE VIAGENS S.A. ("Companhia") é uma sociedade por ações que se rege por este Estatuto Social e pelas disposições legais que lhe forem aplicáveis.

**Artigo 2º** - A Companhia tem sua sede, foro e domicílio na Cidade de Santo André, Estado de São Paulo, na Rua das Figueiras, nº 501, 8º andar, Bairro Jardim, CEP 09080-370, podendo, por deliberação da Diretoria, abrir, transferir e extinguir filiais, agências, depósitos e escritórios ou quaisquer outros estabelecimentos em qualquer parte do território nacional ou no exterior.

**Artigo 3º** - A Companhia tem por objeto social a (i) intermediação e a operação de pacotes de viagens e turismo, assim como a prática de todas as atividades inerentes às operadoras de turismo, em conformidade com as disposições do Ministério do Turismo – MTUR e do Instituto Brasileiro de Turismo – EMBRATUR; (ii) participação acionária em outras Companhias que desenvolvam atividades similares às descritas no item (i); e, (iii) a prestação de serviços de Correspondente Bancário no território nacional.

**Artigo 4º** - A Companhia tem prazo indeterminado de duração.

**CAPÍTULO II  
CAPITAL SOCIAL E AÇÕES**



JUCESP  
07 01 14

**Artigo 5º** - O capital social da Companhia, totalmente subscrito e integralizado, é de R\$ 82.728.124,23 (oitenta e dois milhões, setecentos e vinte e oito mil, cento e vinte e quatro reais e vinte e três centavos), dividido em 129.729.000 (cento e vinte e nove milhões, setecentas e vinte e nove mil) ações ordinárias nominativas e sem valor nominal.

**Parágrafo 1º** - As ações representativas do capital social são indivisíveis em relação à Companhia e cada ação ordinária confere a seu titular o direito a um voto nas Assembleias Gerais.

**Parágrafo 2º** - A Companhia fica autorizada a aumentar o seu capital social, independentemente de reforma estatutária, mediante deliberação do Conselho de Administração, até o limite de R\$5.000.000.000,00 (cinco bilhões de Reais).

**Parágrafo 3º** - No limite do capital autorizado, o Conselho de Administração poderá deliberar a emissão de ações, bônus de subscrição ou debêntures conversíveis em ações.

**Parágrafo 4º** - O Conselho de Administração fixará as condições da emissão, inclusive o preço de emissão, o prazo e forma de integralização, forma de distribuição (pública ou privada) e sua distribuição no país e/ou no exterior.

**Parágrafo 5º** - Dentro do limite do capital autorizado e de acordo com plano aprovado pela Assembleia Geral, a Companhia poderá outorgar opções de compra ou subscrição de ações a seus administradores, empregados ou pessoas naturais que prestem serviços à Companhia ou à sociedade sob seu controle, assim como aos administradores e empregados de outras sociedades sob o seu controle, sem direito de preferência para os acionistas.

**Parágrafo 6º** - A Companhia poderá adquirir, por deliberação do Conselho de Administração, ações de sua própria emissão para permanência em



1º FFEV2014

JUCEAP  
07 01 14

lesouraria e posterior alienação ou cancelamento, até o montante do saldo de lucros e de reservas, exceto a reserva legal, sem diminuição do capital social.

**Parágrafo 7º** - É expressamente vedada a emissão de ações preferenciais e partes beneficiárias.

**Parágrafo 8º** - Os acionistas têm direito de preferência, na proporção de suas respectivas participações, na subscrição de ações, debêntures conversíveis em ações ou bônus de subscrição de emissão da Companhia, observado o prazo fixado pela Assembleia Geral, não inferior a 30 (trinta) dias, ressalvadas as exceções previstas em lei e neste Estatuto.

**Artigo 6º** - Todas as ações da Companhia são escriturais e serão mantidas em contas de depósito, em nome de seus titulares, junto à instituição financeira autorizada pela Comissão de Valores Mobiliários ("CVM") com quem a Companhia mantenha contrato de custódia em vigor, sem emissão de certificados.

**Parágrafo Único** - O custo de transferência e averbação, assim como o custo do serviço relativo às ações escriturais poderá ser cobrado diretamente do acionista pela instituição depositária, conforme venha a ser definido no contrato de escrituração de ações.

### CAPÍTULO III ASSEMBLEIAS GERAIS

**Artigo 7º** - As Assembleias Gerais realizar-se-ão, ordinariamente, no prazo legal e, extraordinariamente, sempre que o exigirem os interesses sociais, sendo permitida a realização simultânea de Assembleias Gerais Ordinária e Extraordinária.

**Parágrafo 1º** - A Assembleia Geral só poderá deliberar sobre assuntos da ordem do dia, constantes do respectivo edital de convocação, ressalvado o pedido de instalação do Conselho Fiscal, o qual poderá ser formulado em qualquer Assembleia Geral, ainda que tal matéria não conste da ordem do dia.

11 FEB 2014



JUCESP  
07 01 14

**Parágrafo 2º** - As Assembleias Gerais serão convocadas pelo Conselho de Administração da Companhia e presididas pelo Vice-Presidente do Conselho de Administração ou, na sua ausência, por qualquer membro da administração da Companhia. O Presidente da Assembleia Geral convidará, dentre os presentes, alguém para secretariá-la.

**Parágrafo 3º** - Para tomar parte na Assembleia Geral, o acionista deverá depositar na Companhia, com antecedência mínima de 48 (quarenta e oito) horas contadas da realização da respectiva assembleia: (i) comprovante expedido pela instituição financeira depositária das ações escriturais de sua titularidade ou em custódia, na forma do artigo 126 da Lei 6.404, de 15 de dezembro de 1976 ("Lei das Sociedades por Ações") e/ou relativamente aos acionistas participantes da custódia fungível de ações nominativas, o extrato contendo a respectiva participação acionária, emitido pelo órgão competente; e (ii) instrumento de mandato, devidamente regularizado na forma da lei e deste Estatuto Social, na hipótese de representação do acionista. O acionista ou seu representante legal deverá comparecer à Assembleia Geral munido de documentos que comprovem sua identidade.

**Parágrafo 4º** - As atas das Assembleias Gerais deverão ser assinadas pelos membros da mesa e pelos acionistas presentes e lavradas no livro de Atas das Assembleias Gerais na forma de sumário dos fatos ocorridos, contendo a indicação resumida do sentido do voto dos acionistas presentes, dos votos em branco e das abstenções.

**Parágrafo 5º** - Salvo decisão contrária pelo Presidente da Assembleia, a ata será lavrada na forma de sumário dos fatos, observado o disposto no parágrafo 1º do artigo 130 da Lei das Sociedades por Ações.

**Parágrafo 6º** - Salvo deliberação em contrário da Assembleia, as atas serão publicadas com omissão das assinaturas dos acionistas.



19 FEV 2014

JUCESP  
07 01 14

**Artigo 8º** - Compete à Assembleia Geral, além das atribuições previstas em lei e neste Estatuto Social, observados o disposto no artigo 34 e os quóruns qualificados de deliberação previstos na legislação aplicável:

- (i) mudança do objeto social da Companhia ou de qualquer sociedade controlada pela Companhia;
- (ii) liquidação e dissolução da Companhia ou de qualquer sociedade controlada, bem como a eleição e destituição de liquidantes, julgamento de suas contas e partilha do acervo social em caso de liquidação;
- (iii) autorização aos administradores da Companhia ou de qualquer sociedade controlada para requerer falência, recuperação judicial ou extrajudicial;
- (iv) redução do capital social da Companhia ou de qualquer sociedade controlada;
- (v) fusão, incorporação, incorporação de ações, cisão, aumento de capital com contribuição de bens, transformação de tipo societário, ou qualquer outra forma de reorganização societária envolvendo a Companhia ou sociedade controlada;
- (vi) alteração do número de membros do Conselho de Administração, das funções, competências ou das matérias sujeitas à aprovação do Conselho de Administração, bem como das normas aplicáveis à convocação e realização das reuniões do Conselho de Administração;
- (vii) alteração das matérias sujeitas à aprovação das Assembleias Gerais de Acionistas, bem como das normas aplicáveis à convocação e realização das Assembleias Gerais de Acionistas;
- (viii) aprovação das contas anuais apresentadas pelos diretores da Companhia ao Conselho de Administração;
- (ix) aprovação de qualquer plano de remuneração variável aos administradores envolvendo ações da Companhia ou suas sociedades controladas;



19 FEV 2014

JUCESP  
07 01 14

- (x) a destinação do lucro do exercício e a distribuição de dividendos, de acordo com proposta apresentada pela administração;
- (xi) reforma do Estatuto Social;
- (xii) eleger e destituir os membros do Conselho de Administração;
- (xiii) fixar a remuneração global anual dos administradores da Companhia assim como a dos membros do Conselho Fiscal, se instalado;
- (xiv) tomar, anualmente, as contas dos administradores e deliberar sobre as demonstrações financeiras por eles apresentadas;
- (xv) deliberar sobre o aumento do capital social acima do limite do capital autorizado;
- (xvi) deliberar sobre a abertura do capital social da Companhia, o cancelamento de registro de companhia aberta perante a CVM, a negociação das ações de emissão da Companhia no Novo Mercado da BM&FBOVESPA S.A. – Bolsa de Valores, Mercadorias e Futuros (“BM&FBOVESPA”) e saída do Novo Mercado;
- (xvii) escolher a empresa especializada responsável pela preparação de laudo de avaliação das ações da Companhia, em caso de cancelamento de registro de companhia aberta ou saída do Novo Mercado, dentre as empresas indicadas pelo Conselho de Administração; e
- (xviii) deliberar sobre qualquer matéria que lhe seja submetida pelo Conselho de Administração.

**Artigo 9º** - Exceto nos casos previstos em lei, as deliberações serão tomadas por acionistas representando a maioria do capital social votante da Companhia presente à Assembleia, observado o disposto no artigo 34 deste Estatuto Social.



19 FEV 2014

JUCESP  
07 01 14

**Parágrafo Único** - O Presidente da Assembleia Geral não computará o voto proferido com infração a acordos de acionistas arquivados na sede social da Companhia.

**CAPÍTULO IV**  
**ADMINISTRAÇÃO DA COMPANHIA**

**SEÇÃO I**  
**DISPOSIÇÕES GERAIS**

**Artigo 10** - A Companhia será administrada por um Conselho de Administração e por uma Diretoria, conforme disposto na Lei das Sociedades por Ações e no presente Estatuto Social.

**Parágrafo 1º** - Os membros do Conselho de Administração e os Diretores serão investidos nos seus cargos, independentemente de caução, mediante assinatura do termo de posse lavrado no livro de Atas das Reuniões do Conselho de Administração ou da Diretoria, conforme o caso.

**Parágrafo 2º** - A posse dos membros do Conselho de Administração e da Diretoria ficará condicionada à prévia subscrição do Termo de Anuência dos Administradores, conforme previsto no Regulamento de Listagem do Novo Mercado da BM&FBOVESPA ("Regulamento do Novo Mercado"), bem como ao atendimento dos requisitos legais aplicáveis.

**Parágrafo 3º** - O mandato dos membros do Conselho de Administração será unificado, de 2 (dois) anos podendo ser reeleitos, e dos membros da Diretoria será de 2 (dois) anos, podendo ser reeleitos.

**Parágrafo 4º** - Os administradores, que poderão ser destituídos a qualquer tempo, permanecerão em seus cargos até a posse de seus substitutos, salvo se diversamente deliberado pela Assembleia Geral ou pelo Conselho de Administração, conforme o caso. Caso o substituto venha a ser investido, este completará o mandato do administrador substituído.



19FEV2014

JUCESP  
07 01 14

**Artigo 11** - Cabe à Assembleia Geral estabelecer a remuneração global do Conselho de Administração e da Diretoria, cabendo ao Conselho de Administração, em reunião, dividir tal montante entre os membros da administração.

**Artigo 12** - É expressamente vedado e será nulo de pleno direito o ato praticado por qualquer administrador, procurador ou empregado da Companhia que a envolva em obrigações relativas a negócios e operações estranhos ao seu objeto social, sem prejuízo da responsabilidade civil ou criminal, se for o caso, a que estará sujeito o infrator deste dispositivo.

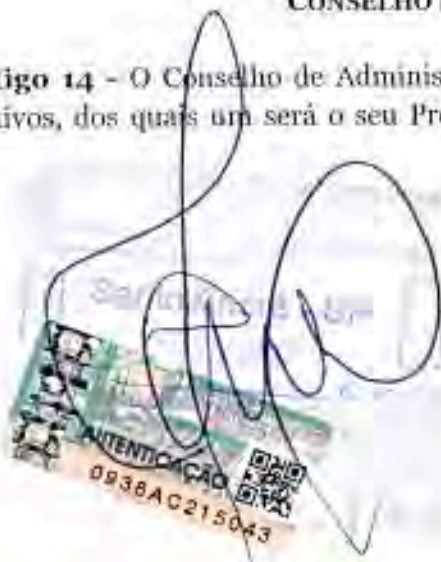
**Artigo 13** - Os Conselheiros e os Diretores devem ter reputação ilibada, não podendo ser eleitos, salvo dispensa da Assembleia Geral, aqueles que (i) ocuparem cargos em sociedades que possam ser consideradas concorrentes da Companhia; ou (ii) tiverem ou representarem interesse conflitante com a Companhia. Não poderá ser exercido o direito de voto pelo conselheiro ou diretor caso se configure, supervenientemente, os mesmos fatores de impedimento.

**Parágrafo 1º** - O conselheiro ou diretor não poderá ter acesso a informações ou participar de reuniões relacionadas a assuntos sobre os quais tenha ou represente interesse conflitante com a Companhia, ficando expressamente vedado o exercício do seu direito de voto.

**Parágrafo 2º** - A Companhia não concederá financiamentos ou garantias para os membros de seu Conselho de Administração ou a seus Diretores, exceto na medida em que tais financiamentos ou garantias estejam disponíveis para os empregados ou os clientes em geral da Companhia.

## SEÇÃO II CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

**Artigo 14** - O Conselho de Administração será composto por 9 (nove) membros efetivos, dos quais um será o seu Presidente e outro o seu Vice-Presidente, todos



17 FEV 2014



30  
07

pessoas naturais, eleitos pela Assembleia Geral e por ela destituíveis a qualquer tempo.

**Parágrafo 1º** - No mínimo 20% (vinte por cento) dos membros do Conselho de Administração da Companhia deverão ser Conselheiros Independentes, conforme definido no artigo 29, parágrafo 2º, "g" deste Estatuto, sendo que a condição de Conselheiro Independente deverá constar obrigatoriamente na ata da Assembleia Geral de Acionistas que eleger referidos membros, sendo também considerados como independentes os conselheiros eleitos mediante a faculdade prevista pelo artigo 141, parágrafos 4º e 5º da Lei das Sociedades por Ações. Quando, em decorrência da observância do percentual referido neste parágrafo, resultar número fracionário de conselheiros, proceder-se-á ao arredondamento para o número inteiro: (i) imediatamente superior, quando a fração for igual ou superior a 0,5 (cinco décimos), ou (ii) imediatamente inferior, quando a fração for inferior a 0,5 (cinco décimos).

**Parágrafo 2º** - Em caso de destituição, renúncia, substituição, ou qualquer outro evento que implique vacância permanente e na necessidade de substituir qualquer dos membros do Conselho de Administração, deverá ser eleito interinamente pelo próprio Conselho de Administração da Companhia, novo membro substituto, os quais permanecerão em seus cargos até a realização da primeira Assembleia Geral que se realizar após a caracterização da vacância o cargo. Se ocorrer vacância da maioria dos cargos, a Assembleia Geral será convocada para proceder a nova eleição.

**Parágrafo 3º** - Os cargos de presidente do Conselho de Administração e de Diretor Presidente ou principal executivo da Companhia não poderão ser acumulados pela mesma pessoa, excetuadas as hipóteses de vacância que deverão ser objeto de divulgação específica ao mercado e para as quais deverão ser tomadas as providências para preenchimento dos respectivos cargos no prazo de até 180 (cento e oitenta) dias.

**Artigo 15** - O Conselho de Administração reunir-se-á pelo menos 4 (quatro) vezes no ano, ordinariamente, de acordo com calendário a ser aprovado pelo Conselho de



8 FEV 2014

JUCESP  
07 01 14

Administração e divulgado aos acionistas ou, extraordinariamente, sempre que necessário.

**Parágrafo 1º** - As reuniões do Conselho de Administração serão presididas pelo Vice-Presidente do Conselho de Administração e secretariadas por quem ele indicar. No caso de impedimento ou ausência temporária do Vice-Presidente do Conselho de Administração, as reuniões do Conselho de Administração serão presididas por membro do Conselho de Administração escolhido por maioria dos votos dos demais membros do Conselho de Administração, cabendo ao então presidente da reunião indicar o secretário.

**Parágrafo 2º** - As reuniões do Conselho de Administração poderão ser convocadas por seu Presidente, por seu substituto ou por quaisquer membros do Conselho de Administração, mediante notificação escrita entregue com antecedência mínima de 2 (dois) dias úteis, e com a apresentação da pauta dos assuntos a serem tratados e apresentação dos documentos pertinentes.

**Parágrafo 3º** - A convocação mencionada no *caput* desse artigo acima poderá ser dispensada caso estejam presentes à reunião todos os membros do Conselho de Administração em exercício.

**Parágrafo 4º** - As reuniões do Conselho de Administração serão instaladas com a presença da maioria dos membros em exercício, e as suas deliberações, inclusive propostas a serem submetidas à Assembleia Geral, serão aprovadas pela maioria.

**Parágrafo 5º** - Nas deliberações do Conselho de Administração, cada conselheiro, inclusive o Presidente do Conselho de Administração, terá direito a um voto.

**Parágrafo 6º** - No caso de impedimento ou ausência temporária de qualquer membro do Conselho de Administração, este poderá nomear por escrito (por meio de carta, fac-símile ou correio eletrônico que identifique de forma inequívoca o remetente) outro membro para representá-lo, devendo



JUCESP  
07 01 14

votar nas reuniões do Conselho de Administração em seu próprio nome e em nome do membro por ele representado. Alternativamente, em se tratando de ausência temporária, o membro do Conselho de Administração poderá, com base na pauta dos assuntos a serem tratados, manifestar seu voto por escrito, por meio de carta ou fac-símile entregue ao Presidente do Conselho de Administração, ou ainda, por correio eletrônico que identifique de forma inequívoca o remetente.

**Parágrafo 7º** - As reuniões do Conselho de Administração serão realizadas, preferencialmente, na sede da Companhia. Serão admitidas reuniões por meio de teleconferência, videoconferência ou outros meios de comunicação, e tal participação será considerada presença pessoal em referida reunião. Neste caso, os membros do Conselho de Administração que participarem remotamente da reunião do Conselho poderão expressar seus votos por telefone ou vídeo ou, ainda, por meio de carta, fac-símile ou correio eletrônico que identifique de forma inequívoca o remetente.

**Parágrafo 8º** - Ao término da reunião, deverá ser lavrada ata, a qual deverá ser assinada por todos os conselheiros fisicamente presentes à reunião, e posteriormente transcrita no Livro de Registro de Atas do Conselho de Administração da Companhia. Os votos proferidos por conselheiros que participarem remotamente da reunião do Conselho de Administração ou que tenham se manifestado na forma do Parágrafo 7º deste Artigo 15, deverão igualmente constar no Livro de Registro de Atas do Conselho de Administração, devendo a cópia da carta, fac-símile ou mensagem eletrônica, conforme o caso, contendo o voto do Conselheiro ser juntada ao Livro logo após a transcrição da ata.

**Parágrafo 9º** - Deverão ser publicadas e arquivadas no registro do comércio as atas de reunião do Conselho de Administração da Companhia que contiverem deliberação destinada a produzir efeitos perante terceiros.

**Artigo 16** - Além das atribuições que lhe confere a Lei das Sociedades por Ações, as seguintes matérias deverão ser aprovadas pelo Conselho de Administração da



14 FEV 2014

JUCESP  
07 01 14

Companhia:

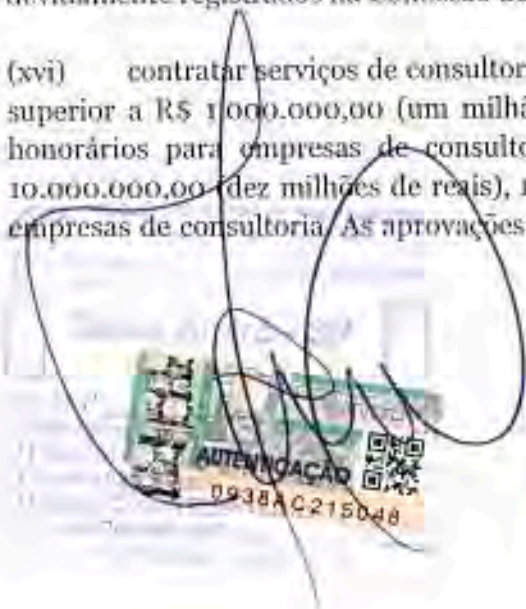
- (i) fixar a orientação geral dos negócios da Companhia e subsidiárias;
- (ii) eleger e destituir a Diretoria da Companhia, fixando as atribuições dos seus membros, observadas as disposições aplicáveis deste Estatuto Social;
- (iii) fiscalizar a gestão da Diretoria, examinar a qualquer tempo os livros e papéis da Companhia, solicitar informações sobre contratos celebrados ou em vias de celebração pela Companhia, e praticar quaisquer outros atos necessários ao exercício de suas funções;
- (iv) convocar a Assembleia Geral nos casos previstos em lei ou quando julgar conveniente;
- (v) aprovação do orçamento anual preparado pela administração da Companhia ("Orçamento") e/ou qualquer alteração material que venha a ser feita subsequentemente;
- (vi) manifestar-se sobre o relatório e as contas da Diretoria, bem como sobre as demonstrações financeiras do exercício que deverão ser submetidas à Assembleia Geral Ordinária;
- (vii) deliberar sobre a venda, aquisição, arrendamento ou outras operações envolvendo ativos fixos com valor individual superior a R\$ 1.000.000,00 (um milhão de reais), ou 10% do valor total dos ativos fixos, o que for menor, exceto quando previsto no Orçamento, tanto da Companhia quanto de suas subsidiárias;
- (viii) deliberar sobre qualquer transação envolvendo fusão ou aquisição, o estabelecimento de sociedades, *joint ventures* ou parcerias similares com terceiros, tanto da Companhia quanto de suas subsidiárias;
- (ix) deliberar sobre a contratação de dívida pela Companhia ou por suas subsidiárias (exceto dívida para capital de giro);



11 FEVER 2014

JUCESP  
07 01 14

- (x) deliberar sobre a contratação de dívida para capital de giro pela Companhia ou por suas subsidiárias em valor superior a R\$ 20.000.000,00 (vinte milhões de reais), exceto por meio de descontos de boletos e cheques de clientes, desde que até o limite de 40% (quarenta por cento) do faturamento total da Companhia ou da subsidiária no mesmo ano fiscal;
- (xi) deliberar sobre a prestação de qualquer tipo de garantia pela Companhia e/ou suas sociedades controladas em favor de terceiro que não seja uma sociedade controlada;
- (xii) deliberar sobre pagamentos pela Companhia ou suas subsidiárias de qualquer tipo de obrigação decorrente de acordo extrajudicial ou judicial, ou de decisão administrativa ou judicial, em valor individual superior a R\$ 1.000.000,00 (um milhão de reais);
- (xiii) deliberar sobre doações a serem realizadas pela Companhia ou suas subsidiárias, inclusive no contexto de programas de assistência social da Companhia, em valor superior a R\$ 200.000,00 (duzentos mil reais) por ano;
- (xiv) deliberar sobre qualquer negócio entre, de um lado, a Companhia e, de outro lado, quaisquer sociedades controladas direta ou indiretamente por seus acionistas diretos ou indiretos, funcionários e colaboradores, exceto se forem realizados em condições de mercado e relacionados ao ramo de atividade da Companhia;
- (xv) escolher e destituir auditores independentes, os quais deverão estar devidamente registrados na Comissão de Valores Mobiliários
- (xvi) contratar serviços de consultoria de qualquer natureza em valor individual superior a R\$ 1.000.000,00 (um milhão de reais) ou pagar quaisquer valores de honorários para empresas de consultoria com valor anual total superior a R\$ 10.000.000,00 (dez milhões de reais), na somatória dos pagamentos para todas as empresas de consultoria. As aprovações mencionadas neste item não serão exigidas



18 FEV 2014

JUCESP  
07 01 14

no caso dos honorários estarem previstos no Orçamento anual como despesa recorrente ou não recorrente;

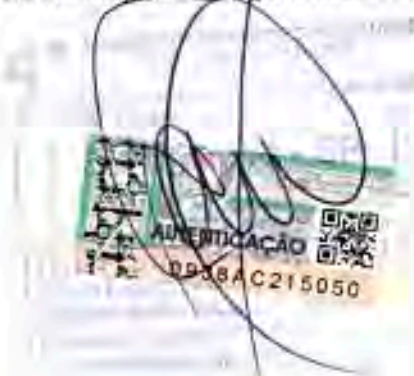
- (xvii) deliberar sobre os assuntos que lhe forem submetidos pela Diretoria;
- (xviii) deliberar sobre empréstimos pela Companhia ou subsidiárias a terceiros ou a funcionários, de qualquer valor (excluídos adiantamentos a fornecedores e adiantamentos para férias e décimo-terceiro salário);
- (xix) deliberar sobre adiantamentos ou empréstimos a fornecedores, pela Companhia ou subsidiárias, em valores agregados superiores a (a) R\$ 5.000.000,00 (cinco milhões de reais) por rede de hotel; (b) R\$ 30.000.000,00 (trinta milhões de reais) ou o equivalente a seis meses em compras, o que for menor, por companhia aérea; (c) R\$ 3.000.000,00 (três milhões de reais) para outros fornecedores; ou (d) em qualquer caso, se o total em adiantamentos ou empréstimos anteriores tiver superado R\$ 50.000.000,00 (cinquenta milhões de reais);
- (xx) aprovar quaisquer contratos com risco de não utilização de produtos e serviços, envolvendo o pagamento de valores individuais superiores a R\$10.000.000,00 (dez milhões de reais) ou o montante conjunto total superior a R\$30.000.000,00 (trinta milhões de reais). Nos termos do presente item, "risco de não utilização" significa a obrigação da companhia prevista em qualquer espécie de contrato em pagar as quantias contratadas aos fornecedores, independentemente do uso pela Companhia dos serviços ou produtos.
- (xxi) aprovar quaisquer desvios do Orçamento da Companhia ou de suas subsidiárias que representem valores acima de 3% (três por cento) do total de despesas ou despesas de capital ("Capex"), consideradas individualmente. A Diretoria da Companhia está autorizada a utilizar os valores aprovados no Orçamento, referentes às despesas ou despesas de capital ("Capex"), seja para o respectivo projeto incluído no Orçamento ou para novos projetos até o limite de 3% (três por cento) do total das despesas ou despesas de capital ("Capex") previstas no Orçamento;



18FEV2014

JUCESP  
07 01 14

- (xxii) aprovar a adoção e a alteração das políticas de preços e/ou comissionamento de representantes comerciais ou franqueados;
- (xxiii) aprovar a adoção ou a mudança na política de derivativos financeiros da Companhia;
- (xxiv) deliberar sobre os atos a serem realizados pela Companhia, referentes a preços, comissionamento e derivativos, que sejam divergentes às respectivas políticas aprovadas pelo Conselho de Administração;
- (xxv) aprovar a concessão de novas lojas da rede de distribuição da Companhia, transferência de titularidade ou alteração de condições comerciais, envolvendo lojas detidas ou a serem detidas por partes relacionadas à Companhia, seus controladores, funcionários ou colaboradores;
- (xxvi) deliberar sobre qualquer mudança no regime fiscal da Companhia ou de suas subsidiárias que envolva mudança de interpretação da regulamentação ou que afete a carga fiscal da Companhia ou de suas subsidiárias;
- (xxvii) deliberar sobre mudança na remuneração (incluindo remuneração variável e opções de compra de ações, observada a competência da Assembleia Geral, nos termos deste Estatuto Social), contratação, desligamento e promoção de diretores estatutários e não estatutários da Companhia ou de suas subsidiárias;
- (xxviii) alterar o endereço da sede da Companhia ou de seus escritórios centrais;
- (xxix) submeter à Assembleia Geral propostas de aumento de capital, bem como de reforma do Estatuto Social;
- (xxx) deliberar sobre a oportunidade da emissão de debêntures, o modo de subscrição ou colocação e o tipo das debêntures a serem emitidas, a época, as condições de pagamento dos juros, da participação nos lucros e do prêmio de reembolso das debêntures, se houver, bem como a época e condições de vencimento, amortização ou resgate das debêntures;



10 FEV 2014

JUCESP  
07 01 14

- (xxxi) deliberar sobre o resgate ou a aquisição de ações de emissão da Companhia para efeito de cancelamento ou permanência em tesouraria, bem como sobre sua revenda, recolocação no mercado ou cancelamento, observadas as normas expedidas pela Comissão de Valores Mobiliários - CVM e demais disposições legais aplicáveis;
- (xxxii) aprovar a contratação de instituição depositária prestadora dos serviços de ações escriturais;
- (xxxiii) propor à deliberação da Assembleia Geral a destinação a ser dada ao saldo remanescente dos lucros de cada exercício;
- (xxxiv) declarar dividendos intermediários e intercalares, bem como juros sobre o capital, nos termos da Lei das Sociedades por Ações e deste Estatuto Social;
- (xxxv) aprovar a entrada da Companhia ou de suas subsidiárias em novos segmentos de negócio, oferta de novos produtos e entrada em novas geografias (exceto abertura de filiais) fora do Brasil, desde que não envolva negócios já realizados pela Companhia ou subsidiária ou não anteriormente aprovados no plano anual de negócios;
- (xxxvi) dispor a respeito da ordem de seus trabalhos e estabelecer as normas regimentais de seu funcionamento, observadas as disposições deste Estatuto Social;
- (xxxvii) emissão, sem direito de preferência ou com redução do prazo de que trata o parágrafo 4º do artigo 171 da Lei das Sociedades por Ações, de ações, debêntures conversíveis em ações ou bônus de subscrição, cuja colocação seja feita mediante venda em mercado de balcão organizado ou por subscrição pública, ou ainda mediante permuta por ações em oferta pública de aquisição de controle, nos termos estabelecidos em lei, dentro do limite do capital autorizado;
- (xxxviii) manifestar-se favorável ou contrariamente a respeito de qualquer oferta pública de aquisição de ações que tenha por objeto as ações de emissão da Companhia, por meio de parecer prévio fundamentado, divulgado em até 15 (quinze)



18FEV2014



JUCESP  
07 01 14

dias da publicação do edital da oferta pública de aquisição de ações, que deverá abordar, no mínimo (i) a conveniência e oportunidade da oferta pública de aquisição de ações quanto ao interesse do conjunto dos acionistas e em relação à liquidez dos valores mobiliários de sua titularidade; (ii) as repercussões da oferta pública de aquisição de ações sobre os interesses da Companhia; (iii) os planos estratégicos divulgados pelo ofertante em relação à Companhia; (iv) outros pontos que o Conselho de Administração considerar pertinentes, bem como as informações exigidas pelas regras aplicáveis estabelecidas pela CVM;

(xxxix) definir a lista tripla de empresas especializadas em avaliação econômica de empresas, para a preparação de laudo de avaliação das ações da Companhia, em caso de OPA para cancelamento de registro de companhia aberta e/ou saída do Novo Mercado;

(xl) outorgar opção de compra de ações aos administradores, empregados ou pessoas naturais que prestem serviços à Companhia ou à sociedade sob seu controle, sem direito de preferência para os acionistas nos termos do plano aprovado em Assembleia Geral;

(xli) demais matérias que não sejam, por força de lei ou deste Estatuto, atribuídas à Assembleia Geral ou à Diretoria.

**Parágrafo Único** – Todos os valores estabelecidos neste Artigo 16 serão reajustados anualmente pela variação do IGP-M (Índice Geral de Preços de Mercado), determinada e publicada pela Fundação Getúlio Vargas.

**Artigo 17** - É vedado a qualquer membro do Conselho de Administração da Companhia intervir em qualquer operação social em que tiver interesse conflitante com o da Companhia, bem como na deliberação que a respeito tomarem os demais membros do Conselho de Administração da Companhia, cumprindo-lhe o dever de notificá-los do seu impedimento e fazer consignar, em ata de reunião do Conselho de Administração, a natureza e a extensão de seu interesse.



A large, stylized handwritten signature in black ink is written over the text. Below the signature, there is a circular stamp with the text 'CVM JURIDICO' and a date stamp '10 FEV 2014'. To the left of the signature, there is a small rectangular stamp with the text 'AUTENTICAÇÃO' and a QR code, with the number '09387C15052' printed below it.

JUCESP  
07 01 14

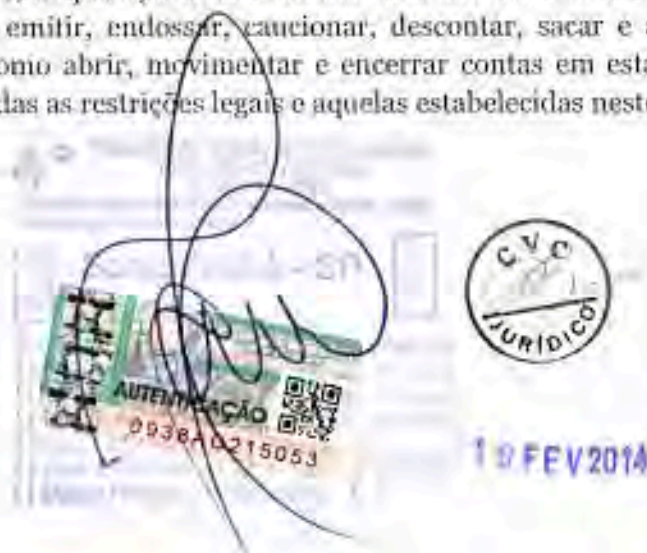
**Artigo 18** - O Conselho de Administração, para seu assessoramento, poderá estabelecer a formação de Comitês técnicos e consultivos, com objetivos e funções definidos, sendo compostos por integrantes dos órgãos de administração da Companhia ou não.

**Parágrafo Único** - Caberá ao Conselho de Administração estabelecer as normas aplicáveis aos Comitês, incluindo regras sobre composição, prazo de gestão, remuneração e funcionamento.

### SEÇÃO III DIRETORIA

**Artigo 19** - A Companhia será administrada por uma Diretoria composta por até 6 (seis) membros, acionistas ou não, residentes no país, eleitos e destituíveis pelo Conselho de Administração, dos quais um será o Diretor Presidente, um será o Diretor Vice-Presidente Administrativo Financeiro e de Relações com Investidores, um será o Diretor Vice-Presidente de Produtos e Vendas, um será o Diretor de Tecnologia da Informação, um será o Diretor Jurídico e um será o Diretor de Operações.

**Artigo 20** - Compete à Diretoria a administração dos negócios sociais em geral e a prática, para tanto, de todos os atos necessários ou convenientes, ressalvados aqueles para os quais seja por lei ou pelo presente Estatuto atribuída a competência à Assembleia Geral ou ao Conselho de Administração. No exercício de suas funções, os Diretores poderão realizar todas as operações e praticar todos os atos de administração necessários à consecução dos objetivos de seu cargo, de acordo com a orientação geral dos negócios estabelecida pelo Conselho de Administração, incluindo resolver sobre a aplicação de recursos, transigir, renunciar, ceder direitos, confessar dívidas, fazer acordos, firmar compromissos, contrair obrigações, celebrar contratos, adquirir, alienar e onerar bens móveis e imóveis, prestar caução, avais e fianças, emitir, endossar, caucionar, descontar, sacar e avalizar títulos em geral, assim como abrir, movimentar e encerrar contas em estabelecimentos de crédito, observadas as restrições legais e aquelas estabelecidas neste Estatuto Social.



JUCESP  
07 01 14

**Parágrafo 1º** - Adicionalmente às funções, competências e poderes atribuídos para cada um dos Diretores pelo Conselho de Administração, compete, especificamente:

(i) ao Diretor Presidente: (a) coordenar e supervisionar a atuação dos demais Diretores, dirigindo as operações da Companhia e determinando os procedimentos a serem seguidos; (b) definir e acompanhar as diretrizes estratégicas a serem observadas pelos demais Diretores, com visão de curto, médio e longo prazo, em consonância com as diretrizes do Conselho de Administração; (c) submeter ao Conselho de Administração, para deliberação, os regulamentos internos da Companhia, bem como as suas respectivas alterações; e (d) exercer outras funções que lhe sejam atribuídas pelo Conselho de Administração;

(ii) ao Diretor Vice-Presidente Administrativo Financeiro e de Relações com Investidores: (a) dirigir e liderar a administração e gestão das atividades financeiras da Companhia e suas controladas, incluindo a análise de investimentos e definição dos limites de exposição a risco, propositura e contratação de empréstimos e financiamentos, operações de tesouraria e o planejamento e controle financeiro da Companhia; (b) garantir o alinhamento das áreas subordinadas (controladoria, financeira, jurídica, inspetoria, planejamento financeiro, tesouraria, e relações com investidores); (c) auxiliar os demais Diretores no desenvolvimento e acompanhamento das estratégias da Companhia; (d) representar a Companhia perante os órgãos de controle e demais instituições que atuam no mercado de capitais onde os valores mobiliários de sua emissão forem admitidos à negociação; (e) representar a Companhia perante o público investidor prestando as informações necessárias; (f) monitorar o cumprimento das obrigações dispostas neste Estatuto Social pelos acionistas da Companhia e reportar à Assembleia Geral e ao Conselho de Administração, quando solicitado, suas conclusões, relatórios e diligências; (g) tomar providências para manter atualizado o registro de companhia aberta perante a CVM; e (h) exercer outras funções ou atribuições que lhe forem determinadas.



19FEV2014

JUCESP  
07 01 14

(iii) ao Diretor Vice-Presidente de Produtos e Vendas: (a) dirigir e liderar a administração e gestão das atividades relativas a intermediação dos produtos e vendas da Companhia e de suas Controladas; (b) coordenar e supervisionar as ações realizadas pelas Diretorias responsáveis pela intermediação de produtos e vendas; (c) garantir o alinhamento entre as áreas subordinadas; e, (d) auxiliar os demais Diretores no desenvolvimento e acompanhamento das estratégias da Companhia;

(iv) ao Diretor de Tecnologia da Informação: (a) dirigir e liderar a administração e gestão de todas as atividades de tecnologia da informação, incluindo infraestrutura, software, segurança da informação, desenvolvimento de sistemas, telecomunicação e outros; (b) ser responsável pelo desenvolvimento e implementação de programas de informática e seu aprimoramento; (c) avaliar riscos de informação e recomendar ações e/ou Políticas a serem implementadas pela Companhia;

(v) ao Diretor Jurídico: (a) assessorar os demais Diretores em relação a assuntos jurídicos envolvendo os negócios da Companhia; (b) contratar assessoria jurídica externa quando julgar necessário; e (c) supervisionar o departamento jurídico e as atividades de seus integrantes; e

(vi) ao Diretor de Operações: (a) dirigir e liderar a administração e gestão das atividades do departamento operacional; (b) ser responsável pelo alinhamento das ações operacionais necessárias ao desenvolvimento dos serviços turísticos contratados e (c) supervisionar o departamento operacional e as atividades de seus integrantes.

**Parágrafo 2º** - A Diretoria reunir-se-á sempre que convocada pelo Diretor Presidente ou por quaisquer dois Diretores, em conjunto, sempre que assim exigirem os negócios sociais, com antecedência mínima de 2 (dois) dias úteis, e a reunião somente será instalada com a presença da maioria de seus membros. Será considerada regular a reunião de Diretoria em que todos os Diretores compareçam, independentemente de convocação prévia.



10 FEV 2014

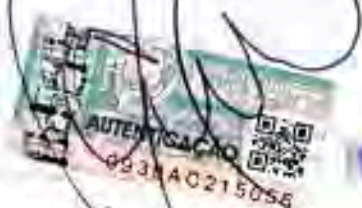
JUCESP  
07 01 14

**Parágrafo 3º** - No caso de impedimento ou ausência temporária de qualquer Diretor, este poderá nomear outro Diretor para representá-lo nas reuniões, caso em que, o Diretor assim nomeado para representá-lo deverá votar nas reuniões da Diretoria em seu próprio nome e em nome do Diretor por ele representado. A nomeação deverá ser realizada mediante notificação escrita ao Diretor Presidente, que deverá conter claramente o nome do Diretor designado e os poderes a ele conferidos e será anexada à ata da respectiva reunião. Alternativamente, em se tratando de ausência temporária, o Diretor poderá, com base na pauta dos assuntos a serem tratados, manifestar seu voto por escrito, por meio de carta, fac-símile ou correio eletrônico entregue ao Diretor Presidente.

**Parágrafo 4º** - As reuniões da Diretoria poderão ser realizadas por meio de teleconferência, videoconferência ou outros meios de comunicação, e tal participação será considerada presença pessoal em referida reunião. Neste caso, os membros da Diretoria que participarem remotamente da reunião da Diretoria deverão expressar seus votos por meio de carta, fac-símile ou correio eletrônico que identifique de forma inequívoca o remetente.

**Parágrafo 5º** - Ao término da reunião, deverá ser lavrada ata, a qual deverá ser assinada por todos os Diretores fisicamente presentes à reunião, e posteriormente transcrita no Livro de Registro de Atas da Diretoria da Companhia. Os votos proferidos por Diretores que participarem remotamente da reunião da Diretoria ou que tenham se manifestado na forma do Parágrafo 4º deste Artigo 20 deverão igualmente constar no Livro de Registro de Atas da Diretoria, devendo a cópia da carta, fac-símile ou mensagem eletrônica, conforme o caso, contendo o voto do Diretor ser juntada ao Livro logo após a transcrição da ata.

**Parágrafo 6º** - As deliberações nas reuniões da Diretoria serão tomadas por maioria de votos dos presentes em cada reunião ou que tenham manifestado seu voto na forma do Parágrafo 3º deste Artigo 20, sendo que, no caso de empate, caberá ao Diretor Presidente o voto de qualidade.



11 DE FEV 2014

JUCESP  
07 01 14

**Artigo 21** - Observado o disposto no Parágrafo 1º deste Artigo 21, exceto disposição em contrário nos itens seguintes, a Companhia considerar-se-á obrigada quando representada:

- (i) por 2 (dois) Diretores em conjunto;
- (ii) por 1 (um) Diretor em conjunto com 1 (um) procurador com poderes especiais, devidamente constituído;
- (iii) por 2 (dois) procuradores em conjunto, com poderes especiais, devidamente constituídos; ou
- (iv) por 1 (um) só Diretor ou 1 (um) procurador com poderes especiais, devidamente constituído, para a prática dos seguintes atos, que não estarão sujeitos às regras dos Parágrafos deste Artigo:

(a) de representação da Companhia perante quaisquer órgãos públicos federais, estaduais e municipais, entidades de classes, órgãos do Poder Executivo, Legislativo e Judiciário em qualquer instância e Ministério Público em qualquer esfera, nas Assembleias Gerais de Acionistas ou Reuniões de Sócios das sociedades nas quais a Companhia participe, bem como nas Assembleias ou Reuniões de entidades de direito privado nas quais a Companhia participe como patrocinadora, membro fundador ou simplesmente membro participante;

(b) de endosso de cheques ou autorizações bancárias para depósito em contas bancárias da Companhia;

(c) de representação da Companhia perante sindicatos ou Justiça do Trabalho; para matérias de admissão, suspensão ou demissão de empregados; acordos trabalhistas e demais atos inerentes à condição de preposto; e



10 FEV 2014

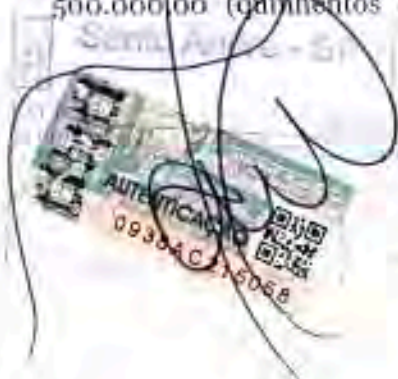
JUCESP  
07 01 14

(d) nas movimentações e transferências entre contas bancárias de mesma titularidade da Companhia e/ou suas subsidiárias e empresas controladas.

**Parágrafo 1º** - Quaisquer acordos, contratos, assunção de obrigações ou documentos, exceto os previstos nos parágrafos 2º, 3º, 4º e 5º abaixo, envolvendo, individualmente ou em uma série de transações da mesma natureza, valores (i) de até R\$ 300.000,00 (trezentos mil reais), poderão ser assinados pela(s) pessoa(s) prevista(s) no artigo 21; (ii) de R\$ 300.000,01 (trezentos mil reais e um centavo) a R\$ 1.000.000,00 (um milhão de reais), deverão ser assinados por uma das pessoas previstas no artigo 21, em conjunto com um dos Diretores Vice-Presidentes ou em conjunto com o Diretor Presidente; (iii) de R\$ 1.000.000,01 (um milhão de reais e um centavo) a R\$ 2.000.000,00 (dois milhões de reais), deverão ser assinados pelo Diretor Vice-Presidente Administrativo Financeiro e de Relação com Investidores em conjunto com outro Diretor Vice-Presidente ou em conjunto com o Diretor Presidente; e, (iv) acima de R\$ 2.000.000,01 (dois milhões de reais e um centavo), deverão ser assinados pelo Diretor Vice-Presidente Administrativo Financeiro e de Relações com Investidores em conjunto com o Diretor Presidente, observada a regra prevista no Artigo 16 (xx).

**Parágrafo 2º** - Quaisquer pagamentos a serem realizados pela Companhia deverão ser aprovados, física ou eletronicamente, envolvendo individualmente ou em uma série de transações relacionadas, no montante de (a) até R\$ 300.000,00 (trezentos mil reais) por duas das pessoas, em conjunto, previstas no Artigo 21, itens (i), (ii) ou (iii); e (b) acima de R\$ 300.000,01 (trezentos mil reais e um centavo) por um Diretor ou um procurador com poderes especiais em conjunto com o Diretor Vice-Presidente Administrativo Financeiro e de Relações com Investidores ou, no caso de ausência do Diretor Vice-Presidente Administrativo Financeiro e de Relações com Investidores, por um Diretor ou Procurador com poderes especiais em conjunto com outro Diretor Vice-Presidente ou o Diretor Presidente.

**Parágrafo 3º** - Qualquer contrato de câmbio deverá ser assinado (a) até R\$ 500.000,00 (quinhentos mil reais) por duas das pessoas, em conjunto



10 FEV 2014

DUCESP  
17 01 14

previstas no Artigo 21, itens (i), (ii) ou (iii); e (b) acima de R\$ 500.000,01 (quinhentos mil reais e um centavo) por um Diretor ou um procurador com poderes especiais em conjunto com o Diretor Vice-Presidente Administrativo Financeiro e de Relações com Investidores ou, no caso de ausência do Diretor Vice-Presidente Administrativo Financeiro e de Relações com Investidores, por um Diretor ou Procurador com poderes especiais em conjunto com outro Diretor Vice-Presidente ou o Diretor Presidente.

**Parágrafo 4º** – Qualquer Contrato de Franquia ou de Master Franquia entre a Companhia e seus Franqueados, deverá ser assinado por uma das pessoas previstas no Artigo 21, itens (i), (ii) ou (iii), em conjunto com (a) um dos Diretores Vice-Presidentes, (b) ou com o Diretor Presidente, (c) ou com o Diretor Jurídico, (d) ou com um procurador que seja responsável pela rede de canais de vendas, independente do valor das comissões ou remuneração.

**Parágrafo 5º** - Todo e qualquer contrato e/ou documento relativo a uma operação de derivativos financeira individualmente considerada, envolvendo valores (i) de até R\$ 300.000,00 (trezentos mil reais) poderão ser assinados pelas pessoas previstas no artigo 21; (ii) de R\$ 300.000,01 (trezentos mil reais e um centavo) até R\$1.000.000,00 (um milhão de reais) deverão ser assinados por uma das pessoas previstas no artigo 21 em conjunto com um dos Diretores Vice-Presidentes ou em conjunto com o Diretor-Presidente; (iii) de R\$ 1.000.000,01 (um milhão de reais e um centavo) até R\$ 2.000.000,00 (dois milhões de reais) deverão ser assinados pelo Diretor Vice-Presidente Administrativo Financeiro e de Relação com Investidores em conjunto com outro Diretor Vice-Presidente ou em conjunto com o Diretor - Presidente; e, (iv) acima de R\$ 2.000.000,01 (dois milhões de reais e um centavo) deverão ser assinados pelo Diretor Vice-Presidente Administrativo Financeiro e de Relação com Investidores em conjunto com o Diretor - Presidente.

**Parágrafo 6º** – As procurações serão outorgadas em nome da Companhia pelo Diretor Presidente em conjunto com o Diretor Vice-Presidente Administrativo Financeiro e de Relações com Investidores, devendo



17 FEV 2014



JUCESP  
17 01 14

especificar os poderes conferidos e salvo aquelas previstas no Parágrafo 7º deste artigo, terão período de validade limitado a, no máximo, 01 (um) ano. Na ausência de um dos dois Diretores acima citados, a Companhia poderá outorgar procurações, em caráter excepcional, mediante a assinatura conjunta do Diretor Presidente com o Diretor Jurídico ou do Diretor Vice-Presidente Administrativo Financeiro e de Relações com Investidores com o Diretor Jurídico;

**Parágrafo 7º** - As procurações para fins judiciais poderão ser outorgadas por prazo indeterminado e aquelas outorgadas para fins de cumprimento de cláusula contratual poderão ser outorgadas pelo prazo de validade do contrato a que estiverem vinculadas.

**Parágrafo 8º** - Todos os valores estabelecidos neste Artigo 21 serão reajustados anualmente pela variação do IGP-M (Índice Geral de Preços de Mercado), determinada e publicada pela Fundação Getúlio Vargas.

## CAPÍTULO V CONSELHO FISCAL

**Artigo 22** - Se instalado, o Conselho Fiscal da Companhia, com as atribuições estabelecidas em lei, será composto por 3 (três) membros e igual número de suplentes, eleitos e destituíveis pela Assembleia Geral.

**Parágrafo 1º.** O Conselho Fiscal não funcionará em caráter permanente e somente será instalado mediante solicitação de acionistas, de acordo com as disposições legais.

**Parágrafo 2º.** Os membros do Conselho Fiscal serão investidos em seus cargos mediante a assinatura de termo de posse lavrado no livro de Atas e Pareceres do Conselho Fiscal, no prazo máximo de 30 (trinta) dias contados da data da respectiva eleição.



10 FEV 2014

JUCESP  
17 01 14

**Parágrafo 3º.** A posse dos membros do Conselho Fiscal, se instalado, será condicionada à assinatura do termo de posse lavrado em livro próprio, sendo certo que a posse dos membros do Conselho Fiscal será condicionada à prévia subscrição do Termo de Anuência dos Membros do Conselho Fiscal, conforme previsto no Regulamento do Novo Mercado, bem como ao atendimento dos requisitos legais aplicáveis.

**Parágrafo 4º** - Não poderá ser eleito para o cargo de membro do Conselho Fiscal da Companhia aquele que mantiver vínculo com sociedade que possa ser considerada concorrente da Companhia, estando vedada, entre outros, a eleição da pessoa que: (a) seja empregado, acionista ou membro de órgão da administração, técnico ou fiscal de concorrente ou de controladora ou controlada de concorrente; (b) seja cônjuge ou parente até 2º grau de membro de órgão da administração, técnico ou fiscal de concorrente ou de controladora ou controlada de concorrente.

**Parágrafo 5º** - A remuneração dos membros do Conselho Fiscal é fixada pela Assembleia Geral que os eger, observado o disposto no parágrafo 3º do artigo 162 da Lei das Sociedades por Ações.

**Parágrafo 6º** - O período de funcionamento do Conselho Fiscal terminará na primeira Assembleia Geral Ordinária realizada após a sua instalação, sendo permitida a reeleição de membros do Conselho Fiscal.

**Parágrafo 7º** - Observado o disposto no parágrafo 6º deste Artigo 22, os membros do Conselho Fiscal terão o mandato unificado de 1 (um) ano, podendo ser reeleitos.

**Parágrafo 8º** - Ocorrendo a vacância do cargo de membro do Conselho Fiscal, o respectivo suplente ocupará seu lugar; não havendo suplente, a Assembleia Geral será convocada para proceder à eleição de membro para o cargo vago.

**Parágrafo 9º** - Quando instalado, o Conselho Fiscal se reunirá, nos termos

AUTENTICAÇÃO  
0938A0213061



17 01 FEV 2014

JUCESP  
17 01 14

da lei, sempre que necessário e analisará, ao menos trimestralmente, as demonstrações financeiras.

**Parágrafo 10º** - Independentemente de quaisquer formalidades, será considerada regularmente convocada a reunião à qual comparecer a totalidade dos membros do Conselho Fiscal.

**Parágrafo 11** - Os membros do Conselho Fiscal, em sua primeira reunião, elegerão o seu Presidente.

**Parágrafo 12** - O Conselho Fiscal se manifestará por maioria absoluta de votos, presente a maioria dos seus membros.

**Parágrafo 13** - Todas as deliberações do Conselho Fiscal constarão de atas lavradas no respectivo livro de Atas e Pareceres do Conselho Fiscal e assinadas pelos Conselheiros presentes.

## CAPÍTULO VI

### EXERCÍCIO SOCIAL, DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS E LUCROS

**Artigo 23** - O exercício social terá início em 1º de janeiro e término em 31 de dezembro de cada ano.

**Parágrafo 1º** - Ao fim de cada exercício social, a Diretoria procederá à elaboração das demonstrações financeiras da Companhia, com observância dos preceitos legais pertinentes, as quais deverão ser auditadas pelos auditores independentes devidamente registrados na Comissão de Valores Mobiliários escolhidos pela Assembleia Geral.

**Parágrafo 2º** - A Companhia deverá levantar balanços trimestrais, conforme regulamentação societária e instruções normativas da CVM aplicáveis.



17 01 2014

JUCESP  
27 01 14

**Artigo 24** - Juntamente com as demonstrações financeiras do exercício, a Diretoria apresentará à Assembleia Geral Ordinária proposta sobre a destinação do lucro líquido do exercício, observada a seguinte ordem:

- (i) 5% (cinco por cento) do lucro líquido do exercício serão alocados para a reserva legal, até atingir 20% (vinte por cento) do capital social, sendo que no exercício em que o saldo da reserva legal acrescido dos montantes das reservas de capital exceder a 30% (trinta por cento) do capital social, não será obrigatória a destinação de parte do lucro líquido do exercício para a reserva legal;
- (ii) 25% (vinte e cinco por cento) do lucro líquido ajustado, na forma prevista pelo Artigo 202 da Lei de Sociedades por Ações, serão distribuídos como dividendo obrigatório; e
- (iii) do saldo remanescente do lucro líquido do exercício:
  - (a) até 25% (vinte e cinco por cento) serão destinados à formação de reserva para manutenção do capital de giro da Companhia, que não poderá exceder 30% do capital social;
  - (b) até 25% (vinte e cinco por cento) serão destinados à formação de reserva para expansão dos negócios da Companhia, que não poderá exceder 50% do capital social; e
  - (c) até 50% (cinquenta por cento) poderão ser retidos com base em orçamento de capital aprovado pela Assembleia Geral, na forma prevista no Artigo 196 da Lei das Sociedades por Ações.

**Parágrafo 1º** - O saldo remanescente dos lucros, se houver, será distribuído à título de dividendos, observada a legislação aplicável, em especial a hipótese prevista no artigo 202, parágrafo 4º, da Lei das Sociedades por Ações.



10 FEV 2014

JUCESP  
17 01 14

**Parágrafo 2º** - Caso o saldo das reservas de lucros ultrapasse o capital social, a Assembleia Geral deliberará sobre a aplicação do excesso na integralização ou no aumento do capital social ou, ainda, na distribuição de dividendos aos acionistas.

**Artigo 25** - Por proposta da Diretoria, aprovada pelo Conselho de Administração, *ad referendum* da Assembleia Geral Ordinária, poderá a Companhia pagar ou creditar juros aos acionistas, a título de remuneração sobre o capital próprio destes últimos, observada a legislação aplicável. As eventuais importâncias assim desembolsadas poderão ser imputadas ao valor do dividendo obrigatório previsto neste Estatuto Social.

**Parágrafo 1º** - Em caso de crédito de juros aos acionistas no decorrer do exercício social e atribuição destes ao valor do dividendo obrigatório, os acionistas serão compensados com os dividendos a que têm direito, sendo-lhes assegurado o pagamento de eventual saldo remanescente. Na hipótese do valor pago aos acionistas a título de juros sobre capital próprio exceder o valor pago a título de dividendo obrigatório, a Companhia não poderá ser reembolsada pelos acionistas com relação ao saldo excedente.

**Parágrafo 2º** - O pagamento efetivo dos juros sobre o capital próprio, tendo ocorrido o crédito no decorrer do exercício social, poderá ser efetuado pela Diretoria, no curso do exercício social ou no exercício seguinte, desde que tal pagamento seja efetuado anteriormente às datas de pagamento dos dividendos.

**Artigo 26** - A Companhia poderá elaborar balanços semestrais, ou em períodos inferiores, e declarar, por deliberação do Conselho de Administração:

- (i) o pagamento de dividendo ou juros sobre capital próprio, à conta do lucro apurado em balanço semestral, imputados ao valor do dividendo obrigatório, se houver;



18 DE FEV 2014

JUCESP  
17 01 14

- (ii) a distribuição de dividendos em períodos inferiores a 6 (seis) meses, ou juros sobre capital próprio, imputados ao valor do dividendo obrigatório, se houver, desde que o total de dividendo pago em cada semestre do exercício social não exceda ao montante das reservas de capital; e
- (iii) o pagamento de dividendo intermediário ou juros sobre capital próprio, à conta de lucros acumulados ou de reserva de lucros existentes no último balanço anual ou semestral, imputados ao valor do dividendo obrigatório, se houver.

**Artigo 27** - A Assembleia Geral poderá deliberar a capitalização de reservas de lucros ou de capital, inclusive as instituídas em balanços intermediários, observada a legislação aplicável.

**Artigo 28** - Os dividendos não recebidos ou reclamados prescreverão no prazo de 3 (três) anos, contados da data em que tenham sido postos à disposição do acionista, e reverterão em favor da Companhia.

### Capítulo VII

#### ALIENAÇÃO DO CONTROLE ACIONÁRIO, CANCELAMENTO DO REGISTRO DE COMPANHIA ABERTA E SAÍDA DO NOVO MERCADO

**Artigo 29** - A Alienação de Controle da Companhia, direta ou indiretamente, tanto por meio de uma única operação, quanto como por meio de operações sucessivas, deverá ser contratada sob a condição, suspensiva ou resolutiva, de que o Adquirente se obrigue a efetivar oferta pública de aquisição das demais ações dos outros demais acionistas da Companhia, observando as condições e os prazos previstos na legislação vigente e no Regulamento do Novo Mercado, de forma a lhes assegurar-lhes tratamento igualitário àquele dado ao Acionista Controlador Alienante.

**Parágrafo 1º** - A oferta pública referida neste artigo também será exigida:

- (a) quando houver cessão onerosa de direitos de subscrição de ações e/ou outros títulos ou direitos relativos a valores mobiliários conversíveis em ações.



JUCESP  
17 01 14

que venha a resultar na Alienação do Controle da Companhia; e

(b) em caso de alienação do controle de sociedade que detenha o Poder de Controle da Companhia, sendo que, nesse caso, o Acionista Controlador Alienante ficará obrigado a declarar à BM&FBOVESPA o valor atribuído à Companhia nessa alienação, anexando documentação comprobatória do valor.

**Parágrafo 2º** - Para fins deste Estatuto Social, os termos com iniciais maiúsculas terão os seguintes significados:

- (a) "Adquirente" significa aquele para quem o Acionista Controlador Alienante transfere as Ações de Controle em uma Alienação de Controle da Companhia;
- (b) "Acionista Controlador" significa o acionista ou o Grupo de Acionistas que exerça(m) o Poder de Controle da Companhia;
- (c) "Acionista Controlador Alienante" significa o Acionista Controlador quando este promove a Alienação de Controle da Companhia;
- (d) "Ações de Controle" significa o bloco de ações que assegura, de forma direta ou indireta, aos seus titulares, o exercício individual e/ou compartilhado do Poder de Controle da Companhia;
- (e) "Ações em Circulação" significa todas as ações emitidas pela Companhia, excetuadas as ações detidas pelo Acionista Controlador, por pessoas a ele vinculadas, por membros do Conselho de Administração e da Diretoria e aquelas em tesouraria;
- (f) "Alienação de Controle da Companhia" significa a transferência a terceiro, a título oneroso, das Ações de Controle;



JUCESP  
17 01 14

(g) “Conselheiro Independente” caracteriza-se por: (i) não ter qualquer vínculo com a Companhia, exceto participação de capital; (ii) não ser Acionista Controlador, cônjuge ou parente até segundo grau daquele, ou não ser ou não ter sido, nos últimos 3 (três) anos, vinculado a sociedade ou entidade relacionada ao Acionista Controlador (pessoas vinculadas a instituições públicas de ensino e/ou pesquisa estão excluídas desta restrição); (iii) não ter sido, nos últimos 3 (três) anos, empregado ou diretor da Companhia, do Acionista Controlador ou de sociedade controlada pela Companhia; (iv) não ser fornecedor ou comprador, direto ou indireto, de serviços e/ou produtos da Companhia, em magnitude que implique perda de independência; (v) não ser funcionário ou administrador de sociedade ou entidade que esteja oferecendo ou demandando serviços e/ou produtos à Companhia, em magnitude que implique perda de independência; (vi) não ser cônjuge ou parente até segundo grau de algum administrador da Companhia; e (vii) não receber outra remuneração da Companhia além daquela relativa ao cargo de conselheiro (proventos em dinheiro oriundos de participação no capital estão excluídos desta restrição);

(h) “Derivativos” significa títulos e valores mobiliários negociados em mercado de liquidação futura e outros ativos tendo como lastro ou objeto valores mobiliários de emissão da Companhia;

(i) “Grupo de Acionistas” significa o grupo de pessoas: (i) vinculadas por contratos ou acordos de voto de qualquer natureza, seja diretamente ou por meio de sociedades controladas, controladoras ou sob controle comum; ou (ii) entre as quais haja relação de controle; ou (iii) sob controle comum;

(j) “OPA” significa oferta pública de aquisição de ações;

(k) “Outros Direitos de Natureza Societária” significa (i) usufruto ou fideicomisso sobre as ações de emissão da Companhia; (ii) opções de compra, subscrição ou permuta, a qualquer título, que possam resultar na aquisição de ações de emissão da Companhia; ou (iii) qualquer outro direito que llo





JUCESP  
37 01 14

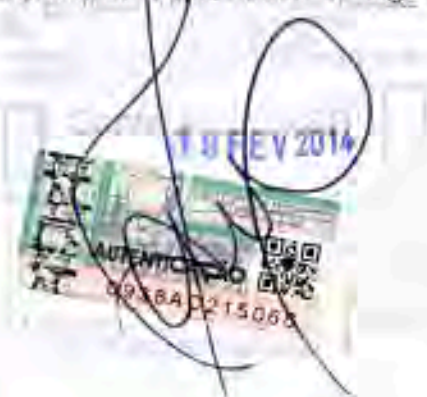
assegure, de forma permanente ou temporária, direitos políticos ou patrimoniais de acionista sobre ações de emissão da Companhia;

(l) “Poder de Controle” significa o poder efetivamente utilizado de dirigir as atividades sociais e orientar o funcionamento dos órgãos da Companhia, de forma direta ou indireta, de fato ou de direito, independentemente da participação acionária detida. Há presunção relativa de titularidade do controle em relação à pessoa ou ao Grupo de Acionistas que seja titular de ações que lhe tenham assegurado a maioria absoluta dos votos dos acionistas presentes nas 3 (três) últimas assembleias gerais da Companhia, ainda que não seja titular das ações que lhe assegurem a maioria absoluta do capital votante; e

(m) “Valor Econômico” significa o valor da Companhia e de suas ações que vier a ser determinado por empresa especializada, mediante a utilização de metodologia reconhecida ou com base em outro critério que venha a ser definido pela CVM.

**Artigo 30** - Aquele que adquirir o Poder de Controle, em razão de contrato particular de compra de ações celebrado com o Acionista Controlador, envolvendo qualquer quantidade de ações, estará obrigado a: (i) efetivar a OPA referida no Artigo 29 acima; e (ii) pagar, nos termos a seguir indicados, quantia equivalente à diferença entre o preço da OPA e o valor pago por ação eventualmente adquirida em bolsa nos 6 (seis) meses anteriores à data da aquisição do Poder de Controle, devidamente atualizado até a data do pagamento. Referida quantia deverá ser distribuída entre todas as pessoas que venderam ações da Companhia nos pregões em que o Adquirente realizou as aquisições, proporcionalmente ao saldo líquido vendedor diário de cada uma, cabendo à BM&FBOVESPA operacionalizar a distribuição, nos termos de seus regulamentos.

**Artigo 31** - A Companhia não registrará em seus livros: (a) quaisquer transferências de ações para o Adquirente ou para aqueles que vierem a deter o Poder de Controle, enquanto estes(s) acionista(s) não subscrever(em) o Termo de Anuência dos Controladores a que alude o Regulamento do Novo Mercado; e (b) Acordo de



JUCESP  
07 01 14

Acionistas que disponha sobre o exercício do Poder de Controle enquanto seus signatários não subscreverem o Termo de Anuência dos Controladores referido na alínea "a" acima.

**Artigo 32** - Na OPA a ser efetivada pelo Acionista Controlador ou pela Companhia para o cancelamento do registro de companhia aberta, o preço mínimo a ser ofertado deverá corresponder ao Valor Econômico apurado em laudo de avaliação de que trata o artigo 34 deste Estatuto Social, respeitadas as normas legais e regulamentares aplicáveis.

**Artigo 33** - A saída da Companhia do Novo Mercado deverá ser (i) previamente aprovada em Assembleia Geral, exceto nos casos de saída do Novo Mercado por cancelamento do registro de companhia aberta; e (ii) comunicada à BM&FBOVESPA por escrito com antecedência prévia de 30 (trinta) dias.

**Artigo 34** - O laudo de avaliação mencionado nos artigos 32, 35 e 36 deste Estatuto Social deverá ser elaborado por instituição ou empresa especializada, com experiência comprovada e independência quanto ao poder de decisão da Companhia, de seus administradores e/ou controladores, devendo o laudo também satisfazer os requisitos do artigo 8º, parágrafo 1º, da Lei das Sociedades por Ações, e conter a responsabilidade prevista no artigo 8º, parágrafo 6º, da Lei das Sociedades por Ações. A escolha da instituição ou empresa especializada responsável pela determinação do Valor Econômico da Companhia é de competência privativa da Assembleia Geral, a partir da apresentação, pelo Conselho de Administração, de lista tríplice, devendo a respectiva deliberação, não se computando os votos em branco, ser tomada por maioria dos votos dos acionistas representantes das Ações em Circulação presentes naquela assembleia que, se instalada em primeira convocação, deverá contar com a presença de acionistas que representem, no mínimo, 20% (vinte por cento) do total de Ações em Circulação ou que, se instalada em segunda convocação, poderá contar com a presença de qualquer número de acionistas representantes das Ações em Circulação. Os custos de elaboração do laudo deverão ser suportados integralmente pelo ofertante.



JUCESP  
07 01 14

**Artigo 35** – Caso seja deliberada a saída da Companhia do Novo Mercado para que os valores mobiliários por ela emitidos passem a ter registro para negociação fora do Novo Mercado, ou em virtude de operação de reorganização societária, na qual a sociedade resultante dessa reorganização não tenha seus valores mobiliários admitidos à negociação no Novo Mercado no prazo de 120 (cento e vinte) dias contados da data da assembleia geral que aprovou a referida operação, o Acionista Controlador deverá efetivar OPA para aquisição das ações pertencentes aos demais acionistas da Companhia, no mínimo, pelo respectivo Valor Econômico, a ser apurado em laudo de avaliação elaborado nos termos do Artigo 34, respeitadas as normas legais e regulamentares aplicáveis.

**Parágrafo 1º** - Na hipótese de não haver Acionista Controlador, caso seja deliberada a saída da Companhia do Novo Mercado para que os valores mobiliários por ela emitidos passem a ter registro para negociação fora do Novo Mercado, ou em virtude de operação de reorganização societária, na qual a sociedade resultante dessa reorganização não tenha seus valores mobiliários admitidos à negociação no Novo Mercado no prazo de 120 (cento e vinte) dias contados da data da Assembleia Geral que aprovou a referida operação, a saída estará condicionada à realização de OPA nas mesmas condições previstas no *caput* deste artigo.

**Parágrafo 2º** - A Assembleia Geral referida no parágrafo 1º deste artigo deverá definir o(s) responsável(is) pela realização da OPA, o(s) qual(is), presente(s) na Assembleia, deverá(ão) assumir expressamente a obrigação de realizar a oferta.

**Parágrafo 3º** - Na ausência de definição dos responsáveis pela realização da OPA descrita no parágrafo 1º deste artigo, no caso de operação de reorganização societária, na qual a companhia resultante dessa reorganização não tenha seus valores mobiliários admitidos à negociação no Novo Mercado, caberá aos acionistas que votaram favoravelmente à reorganização societária realizar a referida oferta.



JUCESP  
07 01 14

**Artigo 36** - A saída da Companhia do Novo Mercado em razão de descumprimento de obrigações constantes do Regulamento do Novo Mercado está condicionada à efetivação de OPA, no mínimo, pelo Valor Econômico das ações, a ser apurado em laudo de avaliação de que trata o artigo 34 deste Estatuto, respeitadas as normas legais e regulamentares aplicáveis.

**Parágrafo 1º** - O Acionista Controlador deverá efetivar a OPA prevista no *caput* desse artigo.

**Parágrafo 2º** - Na hipótese de não haver Acionista Controlador e a saída do Novo Mercado referida no *caput* decorrer de deliberação da Assembleia Geral, os acionistas que tenham votado a favor da deliberação que implicou o respectivo descumprimento deverão efetivar a OPA prevista no *caput*.

**Parágrafo 3º** - Na hipótese de não haver Acionista Controlador e a saída do Novo Mercado referida no *caput* ocorrer em razão de ato ou fato da administração, os administradores da Companhia deverão convocar assembleia geral de acionistas cuja ordem do dia será a deliberação sobre como sanar o descumprimento das obrigações constantes do Regulamento do Novo Mercado ou, se for o caso, deliberar pela saída da Companhia do Novo Mercado.

**Parágrafo 4º** - Caso a assembleia geral mencionada no parágrafo 3º acima delibere pela saída da Companhia do Novo Mercado, a referida assembleia geral deverá definir o(s) responsável(is) pela realização da OPA prevista no *caput*, o(s) qual(is), presente(s) na assembleia, deverá(ão) assumir expressamente a obrigação de realizar a oferta.

**Artigo 37** - É facultada a formulação de uma única OPA, visando a mais de uma das finalidades previstas neste Capítulo VII, no Regulamento do Novo Mercado ou na regulamentação emitida pela CVM, desde que seja possível compatibilizar os procedimentos de todas as modalidades de OPA e não haja prejuízo para os destinatários da oferta e seja obtida a autorização da CVM quando exigida pela legislação aplicável.



DUCESP  
07 01 14

**Artigo 38** - A Companhia ou os acionistas responsáveis pela realização da OPA prevista neste Capítulo VII, no Regulamento do Novo Mercado ou na regulamentação emitida pela CVM poderão assegurar sua efetivação por intermédio de qualquer acionista, terceiro e, conforme o caso, pela Companhia. A Companhia ou o acionista, conforme o caso, não se eximem da obrigação de realizar a OPA até que seja concluída com observância das regras aplicáveis.

**Parágrafo Único** - Não obstante o previsto no Artigo 37 acima e no *caput* deste artigo, as disposições do Regulamento do Novo Mercado prevalecerão nas hipóteses de prejuízo dos direitos dos destinatários das ofertas mencionadas nos referidos dispositivos.

#### CAPÍTULO VIII DISSOLUÇÃO E LIQUIDAÇÃO

**Artigo 39** - A Companhia entrará em liquidação nos casos determinados em lei, cabendo à Assembleia Geral eleger o liquidante ou liquidantes, bem como o Conselho Fiscal que deverá funcionar nesse período, obedecidas as formalidades legais.

#### CAPÍTULO IX ARBITRAGEM

**Artigo 40** - A Companhia, seus acionistas, Administradores e membros do Conselho Fiscal obrigam-se a resolver, por meio de arbitragem perante a Câmara de Arbitragem do Mercado, toda e qualquer disputa ou controvérsia que possa surgir entre eles, relacionada ou oriunda, em especial, da aplicação, validade, eficácia, interpretação, violação e seus efeitos, das disposições contidas neste Estatuto Social, na Lei das Sociedades por Ações, nas normas editadas pelo Conselho Monetário Nacional, pelo Banco Central do Brasil e pela CVM, bem como nas demais normas aplicáveis ao funcionamento do mercado de capitais em geral, além daquelas constantes do Regulamento do Novo Mercado, do Contrato de Participação no Novo



*[Handwritten signature]*

JUCESP  
07 01 14

Mercado, do Regulamento de Arbitragem da Câmara de Arbitragem do Mercado e do Regulamento de Sanções.

**Parágrafo Único** - Sem prejuízo da validade desta cláusula arbitral, o requerimento de medidas de urgência pelas Partes, antes de constituído o Tribunal Arbitral, deverá ser remetido ao Poder Judiciário, na forma do item 5.1.3 do Regulamento de Arbitragem da Câmara de Arbitragem do Mercado.

#### CAPÍTULO X DISPOSIÇÕES GERAIS

**Artigo 41** - A Companhia observará as disposições constantes de acordo de acionistas arquivado em sua sede social.

**Parágrafo Único** - O Presidente da Assembleia Geral não computará o voto proferido contra disposição expressa em acordo de acionistas arquivado na sede social, nem a Companhia permitirá o registro de ações em desacordo com as disposições do referido instrumento.

**Artigo 42** - Os casos omissos ou duvidosos deste Estatuto Social serão resolvidos pela Assembleia Geral e regulados de acordo com as disposições da Lei das Sociedades por Ações, do Regulamento do Novo Mercado e demais disposições legais aplicáveis.

**Artigo 43** - Com a admissão da Companhia no segmento especial de listagem denominado Novo Mercado da BM&FBOVESPA, sujeitam-se a Companhia, seus acionistas, Administradores e membros do Conselho Fiscal, quando instalado, às disposições do Regulamento de Listagem do Novo Mercado da BM&FBOVESPA ("Regulamento do Novo Mercado").

**Parágrafo Único** - As disposições do Regulamento do Novo Mercado prevalecerão sobre as disposições estatutárias, nas hipóteses de prejuízo aos direitos dos destinatários das ofertas públicas previstas neste Estatuto.



JUCESP  
07 01 14

**Artigo 44** - É vedado à Companhia conceder financiamento ou garantias de qualquer espécie a terceiros, sob qualquer modalidade, para negócios estranhos aos interesses sociais.

**Artigo 45** - A transformação da Companhia poderá ser deliberada e aprovada por acionistas representando a maioria do capital social.

**CAPÍTULO XI**  
**DISPOSIÇÕES TRANSITÓRIAS**

**Artigo 46** - As disposições contidas nos Capítulos VII e IX, bem como as regras referentes ao Regulamento do Novo Mercado constantes dos artigos 10, parágrafo 2º, 14, parágrafos 1º e 3º e 22, parágrafo 3º deste Estatuto Social somente terão eficácia a partir da data de concessão do registro de companhia aberta da Companhia perante a CVM.

\*\*\*\*\*



**CVC BRASIL OPERADORA E AGÊNCIA DE VIAGENS S.A.**  
CNPJ nº 10.760.260/0001-19  
NIRE 35.300.367.596  
Companhia Aberta

**Ata da Reunião do Conselho de Administração  
realizada em 02 de julho de 2015**

**Data, hora e local:** Aos 02 (dois) dias de julho de 2015, às 10:00 horas, na sede social da Companhia localizada na Cidade de Santo André, Estado do São Paulo, na Rua das Figueiras, 501, 8º andar, Bairro Jardim, CEP 09080-370. A reunião ocorreu por meio de teleconferência, nos termos do Estatuto Social da Companhia.

**Convocação:** Dispensada a convocação prévia em virtude da presença da totalidade dos membros do Conselho de Administração da Companhia, nos termos do estatuto social da Companhia.

**Presença:** Todos os membros do Conselho de Administração da Companhia: Guilherme de Jesus Paulus; Fernando Cezar Dantas Porfírio Borges; Daniel Braga Sterenberg; Juan Carlos Felix Estupinan; Sandra Horbach; Parker Hayden; Gustavo Baptista Paulus; Fabio Bruggioni; e João Vinicius Prianti.

**Mesa:** Presidente – Luiz Eduardo Falco Pires Correa; Secretário - Fabio de Faria Gonçalves Carriço.

**Ordem do Dia:** Eleição dos diretores da Companhia.

**Deliberação Tomada por Unanimidade:** Considerando que o mandato dos membros da atual Diretoria encerra-se em 10 de julho de 2015, os membros do Conselho de Administração, sem ressalvas ou restrições, aprovaram a eleição dos seguintes diretores estatutários da Companhia: Sr. **Luiz Eduardo Falco Pires Correa**, brasileiro, casado, engenheiro, portador da Cédula de Identidade RG nº 6.056.736 SSP/SP e inscrito no CPF/MF sob o nº 052.425.988-75, domiciliado na Cidade de Santo André, Estado de São Paulo, na Rua das Figueiras, nº 501, 8º andar, Bairro Jardim, CEP 09080-370, para o cargo de **Diretor-Presidente**; Sr.





**Valter Patriani**, brasileiro, divorciado, empresário, portador da Cédula de Identidade RG nº 39.001.001-7 SSP-SP e inscrito no CPF/MF sob o nº 860.625.818-00, domiciliado na Cidade de Santo André, Estado de São Paulo, na Rua das Figueiras, nº 501, 8º andar, Bairro Jardim, CEP 09080-370, para o cargo de **Diretor Vice-Presidente de Produtos e Vendas**; Sr. **Luiz Fernando Fogaça**, brasileiro, casado, economista, portador da Cédula de Identidade RG nº 13.893.373 SSP/SP e inscrito no CPF/MF sob nº 116.469.528-20, domiciliado Cidade de Santo André, Estado de São Paulo, na Rua das Figueiras, nº 501, 8º andar, Bairro Jardim, CEP 09080-370, para o cargo de **Diretor Vice-Presidente Administrativo Financeiro e de Relações com Investidores**; Sr. **Elton Flávio Silva de Oliveira**, brasileiro, casado, advogado, portador da Cédula de Identidade RG nº 20.884.079-5 SSP/SP, inscrito no CPF/MF sob o nº 174.322.408-76, domiciliado na Cidade de Santo André, Estado de São Paulo, na Rua das Figueiras, nº 501, 8º andar, Bairro Jardim, CEP 09080-370, para o cargo de **Diretor Jurídico**; e Sr. **Miguel Martins Alcântara Junior**, brasileiro, casado, administrador, portador da Cédula de Identidade RG nº 20.748.717-0 SSP/SP, inscrito no CPF/MF sob o nº 140.021.748-24, domiciliado na Cidade de Santo André, Estado de São Paulo, na Rua das Figueiras, nº 501, 8º andar, Bairro Jardim, CEP 09080-370, para o cargo de **Diretor de Tecnologia da Informação**; e Sr. **Ricardo Pinheiro Paixão**, brasileiro, casado, economista, portador da Cédula de Identidade RG nº 14.184.925-3 e inscrito no CPF/MF sob o nº 118.979.478-01, domiciliado na Cidade de Santo André, Estado de São Paulo, na Rua das Figueiras, nº 501, 8º andar, Bairro Jardim, CEP 09080-370, para o cargo de **Diretor de Operações**.

Os Diretores foram nomeados para um mandato de **2 (dois) anos**, a partir da data de **11 de julho de 2015**, podendo ser reeleitos. Os Diretores ora eleitos serão empossados nos seus cargos de Diretores da Companhia mediante a assinatura dos respectivos termos de posse no livro de Atas de Reuniões da Diretoria, nos termos do Artigo 149 da Lei das S.A., tendo declarado, sob as penas da lei, ter conhecimento das disposições do Artigo 147 da Lei das S.A., preencher os requisitos legais para integrar a Diretoria da Companhia e não estar impedidos de exercer cargos administrativos por lei especial, em virtude de condenação criminal, ou por se encontrarem sob efeitos dela, em virtude de pena que vede, ainda que temporariamente, o acesso a cargos públicos, ou em decorrência do cometimento de crime falimentar, de prevaricação, peita ou suborno, concussão, peculato, ou contra a economia popular, contra o sistema financeiro nacional, contra normas de defesa da concorrência, contra as relações de consumo, fé pública, ou a propriedade. Os Diretores ora eleitos farão jus a uma remuneração anual global a ser fixada oportunamente pela Assembleia Geral da Companhia, cuja distribuição será posteriormente determinada pelo Conselho de




Administração da Companhia, nos termos do Estatuto Social da Companhia.

**Encerramento e Lavratura da Ata.** Nada mais havendo a ser tratado, o Sr. Presidente ofereceu a palavra a quem dela quisesse fazer uso e, como ninguém a pediu, declarou encerrados os trabalhos e suspensa a reunião pelo tempo necessário à lavratura desta ata, a qual, reaberta a sessão, foi lida, aprovada e por todos os Conselheiros presentes assinada.

**Local e data:** Santo André, SP, 02 de julho de 2015.

Certifico e dou fé que esta é cópia fiel da Ata lavrada no Livro próprio.

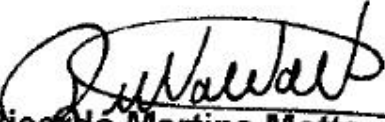
  
\_\_\_\_\_  
**Fabio de Faria Gonçalves Carriço**  
Secretário da Mesa



## CARTA DE PREPOSIÇÃO

**CVC BRASIL OPERADORA E AGÊNCIA DE VIAGENS S/A**, pessoa jurídica de direito privado, já qualificada nos autos, por meio de seu patrono substabelecido, nomeia e constitui o Sr. **PEDRO A. BRASILEIRO MACHADO - 056.727.851-40**, para atuar como seu **PREPOSTO** perante qualquer Juízo, inclusive órgãos de defesa da cidadania e do consumidor, no âmbito Federal, Estadual e Municipal, conferindo-lhe poderes para transigir, prestar declarações e depoimentos, celebrar acordos e composições judiciais, enfim, realizar todos os atos visando o fiel cumprimento deste instrumento.

São Paulo, 21 de janeiro de 2016.

  
Ricardo Martins Motta  
OAB/SP 233.247



**AZEVEDO E MIKUI**  
ADVOCACIA

EXCELENTÍSSIMO SENHOR DOUTOR JUIZ DE DIREITO DA 11ª VARA CÍVEL DO  
JUIZADO ESPECIAL CENTRAL DA COMARCA DE CAMPO GRANDE – MS

**Processo nº 0812741-68.2015.8.12.0110**

**RAQUEL DE ARAUJO SILVA RAYSARO**, já devidamente qualificada nos autos do processo em epígrafe, em processo em que figura como Autora frente a Ré **CVC Brasil Operadora e Agência de Viagens**, vem com todo o acatamento que lhe é digno à presença de Vossa Excelência, por intermédio do seu advogado que esta subscreve, em atendimento ao despacho proferido em fls. 29 dos autos, manifestar-se como manda Vossa Excelência.

Em suma, ordena este Douto Magistrado que a Autora apresente fatura do cartão de crédito onde consta a compra motivadora da lide.

Atendendo prontamente a Vossa solicitação, vem este Patrono apresentar acostado a este manifesto, extrato da operadora de cartões da Demandante, demonstrando o fato para a apuração e apreciação de medida liminar.

Por estar rente ao que se persegue processualmente, não resta outra manobra a ser desempenhada. É o manifesto.

Termos em que,  
Pede deferimento.

Campo Grande, 22 de Janeiro de 2016.

Advogado  
Vicente Duarte de Azevedo Filho  
OAB/MS 18.083

<b>Número do cartão</b> 5447 XXXX XXXX 8688	<b>Bandeira</b> MASTERCARD	<b>Vencimento</b> 17/12/2015	<b>Total desta Fatura</b> R\$ 872,03	<b>Pagamento Mínimo</b> R\$ 204,93	<b>Parcele esta fatura em</b> 12 X 123,40
--	-------------------------------	---------------------------------	---	---------------------------------------	--

Histórico das Despesas			
Data	Descrição	R\$	US\$
<b>RAQUEL A S RAYSARO</b>		<b>8688</b>	
<b>Transações Nacionais</b>			
08/11	GOL TRANSP AEREOS	128,37	
08/11	HAVAN LJ DE DEPTO LTDA	40,00	
08/11	GOL TRANSP AEREOS	92,98	
08/11	GOL TRAN SP AEREOS	-638,21	
08/11	GOL TRANSP AEREOS	92,98	
08/11	GOL TRANSP AEREOS	92,98	
08/11	GOL TRANSP AEREOS	92,98	
08/11	GOL TRANSP AEREOS	92,98	
08/11	GOL TRANSP AEREOS	92,98	
08/11	GOL TRANSP AEREOS	92,98	
08/11	GOL TRAN SP AEREOS	-326,98	
08/11	GOL TRANSP AEREOS	92,98	
08/11	GOL TRANSP AEREOS	92,98	
08/11	GOL TRANSP AEREOS	92,98	
09/11	GOL TRANSP AEREOS	128,37	
09/11	GOL TRANSP AEREOS	92,98	
09/11	FCIA PAGUE MENOS 513	29,80	
17/11	PAGAMENTO DE FATURA	-108,94	
19/11	ANHANGUERA EDUCACIONAL	208,38	
20/11	VIA VAREJO S.A	131,90	
29/11	TIMCONTR1GB*2UJJDG	50,00	
29/11	TIMCONTR1GB*2UJJCJ	50,00	
30/11	PRIVALIA*113262556	41,67	
04/12	SEGURO CARTAO PROTEGIDO M	5,95	

Libre de Anuidade e Tarifas
Para ficar livre de anuidade, basta realizar em cada fatura do seu cartão Santander Free, uma nova compra de qualquer valor no crédito.

Limites	
<b>LIMITE TOTAL do Cartão de Crédito</b>	<b>R\$ 3.630,00</b>
Do limite total, limite para saque a Vista*	R\$ 0,00
limite para saque parcelado*	R\$ 0,00
LIMITE DISPONÍVEL em 04/12/2015:	R\$ 595,15

\* A utilização destes limites comprometerá o limite total do cartão.

Parcelas a Vencer			
	Próxima Fatura	Total a Vencer*	
Compras Parceladas	R\$ 336,33	R\$	2.162,82
<b>TOTAL</b>	<b>R\$ 336,33</b>	<b>R\$</b>	<b>2.162,82</b>

\*Somatória de todas as parcelas a vencer, incluindo as que vencerão na próxima fatura (demonstradas acima)

Serviços Financeiros			
<b>PARCELE O TOTAL DESTA FATURA EM:</b>			
11 X	128,93	09 X	144,16
06 X	188,00	05 X	214,93
		08 X	154,92
		04 X	255,74

**PARA CONTRATAR O PARCELAMENTO DE FATURA:**

Para contratar o Parcelamento de Fatura, faça um único pagamento do valor exato da parcela escolhida até o vencimento desta fatura. O valor da parcela já inclui IOF e taxa de juros. Cartões em atraso devem consultar a Central de Atendimento Santander antes da contratação.

Data do fechamento da Fatura:	04/12/2015
Data prevista para o fechamento da próxima fatura:	05/01/2016


04/12 Cotação do Dólar	4,0248
IOF Incidente Compras no Exterior de 6,38%	

Encargos	
<b>Taxas para o próximo período:</b>	
Pagamento Parcial a.m.	18,49%
Saques a.m.	21,49%
Compras Parceladas c/juros a.m.	2,49%
Parcelamento de Fatura a.m.	10,99%
Total Parcelado a.m.	7,99%

Pagando apenas o valor mínimo desta fatura até a data de vencimento, os encargos a serem pagos na próxima fatura serão de: R\$ 131,69

Superbônus	
Período de aquisição de 16/10/2015 a 15/11/2015	
Este é o saldo de bônus de todos os seus cartões que participam do Superbônus.	
<b>Saldo Anterior:</b>	<b>0</b>
(+) Bônus Ganhos por Compras	107
<b>(=) Saldo Atual:</b>	<b>107</b>
Acesse <a href="http://www.santander.com.br/esfera">www.santander.com.br/esfera</a> e entre em 'Superbônus' para consultar seu extrato de bônus ou trocá-los por produtos e serviços disponíveis.	

Informações Importantes	
ANTECIPE SUAS COMPRAS DE NATAL UTILIZANDO O SEU CARTAO SANTANDER E BOAS FESTAS!!!	

Santander		033-7		03399.49281 36981.533809 06625.501025 1 00000000000000		Santander	
Agência Receptora				Vencimento			
<b>Pagável preferencialmente no banco Santander</b>				17/12/2015			
Beneficiário				Número do Cartão			
Banco Santander (Brasil) S.A. - CNPJ: 90.400.888/0001-42				5447 XXXX XXXX 8688			
Avenida Presidente Juscelino Kubitschek, 2041 e 2235 Bloco A - Vila Olímpia - São Paulo - SP - cep 04543-011				Nosso Número			
				8153380066255			
Data Documento		Número do Documento		Espécie		Aceite	
04/12/2015		2140660000677540		FT-CI		N	
Uso Banco		Carteira		Espécie		Valor	
CENTRAL		COB		R\$		Quantidade	
						Valor do documento	
						2140660000677540	
Instruções				PREENCHER O VALOR A SER PAGO NO CAMPO <VALOR DO DOCUMENTO> FATURAS PAGAS APOS O VENCIMENTO TERÃO ACRESCIMO E ENCARGOS, CALCULADOS A PARTIR DA DATA DO VENCIMENTO E INCLUIDOS NA SUA PROXIMA FATURA MENSAL. APOS 06/01/2016, PAGAR SOMENTE NAS AGENCIAS DO SANTANDER.			
							
RAQUEL DE ARAUJO SILVA RAYSARO				Pagador			
R NICOMEDES VIEIRA DE REZENDE 651				Autenticação Mecânica			
VILA VILAS BOA				Ficha de Compensação			
79051-251 CAMPO GRANDE MS							
							
				RECIBO DO CLIENTE			
				Autenticação no verso			

Este documento foi protocolado em 22/01/2016 às 09:39, é cópia do original assinado digitalmente por PDDF - 110720000050038 e VICENTE DUARTE DE AZEVEDO FILHO. Para conferir o original, acesse o site <http://www.tjms.jus.br/esaj>, informe o processo 0812741-68.2015.8.12.0110 e código 2DE6643.

<b>Número do cartão</b> 5447 XXXX XXXX 8688	<b>Bandeira</b> MASTERCARD	<b>Vencimento</b> 17/12/2015	<b>Total desta Fatura</b> R\$ 872,03	<b>Pagamento Mínimo</b> R\$ 204,93	<b>Parcele esta fatura em</b> 12 X 123,40
--	-------------------------------	---------------------------------	---	---------------------------------------	--

**Histórico das Despesas**

Data	Descrição	R\$	US\$
	<b>RAQUEL A S RAYSARO</b>	<b>8688</b>	
	<b>(+) Despesas/Débitos no Brasil</b>	<b>1.837,22</b>	
	<b>(+) Despesas/Débitos no Exterior</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
	<b>(=) Saldo deste cartão</b>	<b>1.837,22</b>	
	<b>Saldo Anterior</b>	<b>108,94</b>	
	<b>(+) Total Despesas/Débitos no Brasil</b>	<b>1.837,22</b>	
	<b>(+) Total Despesas/Débitos no Exterior</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
	<b>(-) Total de pagamentos</b>	<b>108,94</b>	
	<b>(-) Total de créditos</b>	<b>965,19</b>	
	<b>(=) Saldo Desta Fatura</b>	<b>872,03</b>	

**Livre de Anuidade e Tarifas**

Para ficar livre de anuidade, basta realizar em cada fatura do seu cartão Santander Free, uma nova compra de qualquer valor no crédito.

**Limites**

<b>LIMITE TOTAL do Cartão de Crédito</b>	<b>R\$ 3.630,00</b>
Do limite total, limite para saque a Vista*	R\$ 0,00
limite para saque parcelado*	R\$ 0,00
LIMITE DISPONÍVEL em 04/12/2015:	R\$ 595,15

\* A utilização destes limites comprometerá o limite total do cartão.

**Parcelas a Vencer**

	Próxima Fatura	Total a Vencer*
Compras Parceladas	R\$ 336,33	R\$ 2.162,82
<b>TOTAL</b>	<b>R\$ 336,33</b>	<b>R\$ 2.162,82</b>

\*Somatória de todas as parcelas a vencer, incluindo as que vencerão na próxima fatura (demonstradas acima)

**Serviços Financeiros****PARCELE O TOTAL DESTA FATURA EM:**

11 X	128,93	09 X	144,16	08 X	154,92
06 X	188,00	05 X	214,93	04 X	255,74

**PARA CONTRATAR O PARCELAMENTO DE FATURA:**

Para contratar o Parcelamento de Fatura, faça um único pagamento do valor exato da parcela escolhida até o vencimento desta fatura. O valor da parcela já inclui IOF e taxa de juros. Cartões em atraso devem consultar a Central de Atendimento Santander antes da contratação.

**Superbônus**

Período de aquisição de 16/10/2015 a 15/11/2015

Este é o saldo de bônus de todos os seus cartões que participam do Superbônus.

**Saldo Anterior:** 0

**(+) Bônus Ganhos por Compras** 107

**(=) Saldo Atual:** 107

Acesse [www.santander.com.br/esfera](http://www.santander.com.br/esfera) e entre em 'Superbônus' para consultar seu extrato de bônus ou trocá-los por produtos e serviços disponíveis.

**Informações Importantes**

ANTECIPE SUAS COMPRAS DE NATAL  
UTILIZANDO O SEU CARTAO SANTANDER  
E BOAS FESTAS!!!

RAQUEL DE ARAUJO SILVA RAYSARO  
R NICOMEDES VIEIRA DE REZENDE 651  
VILA VILAS BOA  
79051-251 CAMPO GRANDE MS



**Estado de Mato Grosso do Sul**  
 Poder Judiciário  
**Campo Grande**  
 11ª Vara do Juizado Especial Central - **VIRTUAL**

## TERMO DE AUDIÊNCIA

**Autos n°** 0812741-68.2015.8.12.0110

**Ação n°** Procedimento do Juizado Especial Cível

**Autor:** Raquel de Araujo Silva Raysaro

Advogado do Autor: Vicente Duarte de Azevedo Filho

**Requerido:** CVC BRASIL OPERADORA E AGÊNCIA DE VIAGENS S/A

Advogado do Requerido: Gustavo Viseu

**Juiz de Direito:** Emerson Cafure

**Conciliador:** Danielle Ferreira Mariano

Aos 22 de janeiro de 2016 nesta cidade e Comarca de Campo Grande, Estado de Mato Grosso do Sul, às 16:52 horas, na sala das audiências da 11ª Vara do Juizado Especial Central, localizado na Rua Antonio Oliveira Lima, 28, Itanhanga Park - CEP 79003-100, Fone: 3313-5061, Campo Grande-MS - E-mail: secjuc@tjms.jus.br, foi declarada instalada a audiência de conciliação. Feito o pregão nos autos n° 0812741-68.2015.8.12.0110 da ação de Procedimento do Juizado Especial Cível, certificou-se estarem presentes Raquel de Araujo Silva Raysaro, CPF 085995888-42, acompanhado pelo advogado Vicente Duarte de Azevedo Filho, OAB/MS 18083 e CVC BRASIL OPERADORA E AGÊNCIA DE VIAGENS S/A, representada pela preposta Vanessa Laitart Correa Iungue, CPF 072819056-70, que juntou carta de preposição e requer todas as publicações em nome do advogado Gustavo Viseu, OAB/SP 117417. Aberta a audiência de conciliação, tendo ambas as partes comparecido, esta foi proposta mas restou frustrada. Para a fase contenciosa, foi designada **audiência de instrução e julgamento para o dia 02/03/2016 às 17:00h**, saindo, assim, as partes intimadas dessa designação e que no dia marcado deverão trazer as provas que tiverem, documental e/ou testemunhal, ressaltando que cada parte poderá arrolar no máximo de 03(três) testemunhas, se tiverem, e que deverão vir acompanhados de seus respectivos advogados. O reclamado fica advertido de que o seu não comparecimento à audiência, implicará no fato de que reputar-se-ão como verdadeiros os fatos alegados na reclamação inicial e, a parte autora não comparecendo a audiência o processo será extinto, independentemente de nova comunicação e consequente condenação nas custas processuais, bem como de que caso o(a) Sr(a). queira e não possua condições financeiras de constituir advogado, poderá procurar os Defensores Públicos, que atuam perante este Juizado, localizado na Sala dos Defensores Públicos."Importante" - O(A) Sr(a). deverá procurar o Defensor Público com antecedência mínima de 5 dias da data da audiência, trazendo os documentos necessários. Os presentes saem intimados. Dispensada a assinatura das partes no presente termo (lido em voz alta), com fulcro no artigo 9º, parágrafo único, do Provimento n° 148 de 16 de abril de 2008, acrescentado pelo artigo 1º do Provimento n° 192, de 25/11/2009 – DJMS de 27/11/2009. Nada mais. Eu, Danielle Ferreira Mariano, Conciliador, o digitei e subscrevo.

Conciliador: Danielle Ferreira Mariano



**Estado de Mato Grosso do Sul**  
Poder Judiciário  
**Campo Grande**  
*11ª Vara do Juizado Especial Central - VIRTUAL*

Requerente: Raquel de Araujo Silva Raysaro

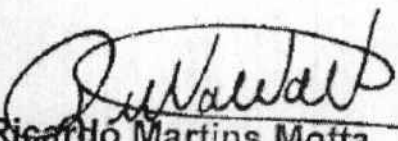
Requerido: CVC BRASIL OPERADORA E AGÊNCIA DE VIAGENS S/A



## CARTA DE PREPOSIÇÃO

CVC BRASIL OPERADORA E AGÊNCIA DE VIAGENS S/A, pessoa jurídica de direito privado, já qualificada nos autos, por meio de seu patrono substabelecido, nomeia e constitui o Sr<sup>a</sup>. VANESSA LAITART CORREA IUNGUE – 072.819.056-70, para atuar como seu **PREPOSTO** perante qualquer Juízo, inclusive órgãos de defesa da cidadania e do consumidor, no âmbito Federal, Estadual e Municipal, conferindo-lhe poderes para transigir, prestar declarações e depoimentos, celebrar acordos e composições judiciais, enfim, realizar todos os atos visando o fiel cumprimento deste instrumento.

São Paulo, 21 de janeiro de 2016.

  
Ricardo Martins Motta  
OAB/SP 233.247



**AZEVEDO E MIKUI**  
ADVOCACIA

EXCELENTÍSSIMO SENHOR DOUTOR JUIZ DE DIREITO DA 11ª VARA CÍVEL DO JUIZADO ESPECIAL CENTRAL DA COMARCA DE CAMPO GRANDE – MS.

Processo nº.: 0812741-68.2015.8.12.0110

**RAQUEL DE ARAUJO SILVA RAYSARO**, já devidamente qualificada nos autos do processo em epígrafe, por meio dos seus advogados que esta subscrevem, vem com todo acatamento que lhe é digno perante Vossa Excelência, apresentar

### **IMPUGNAÇÃO À CONTESTAÇÃO**

em face da empresa **CVC Brasil Operadora e Agência de Viagens**, já qualificada nos autos, pelas razões de fato e de direito a seguir apresentadas:



## I – DA SÍNTESE CONTESTATÓRIA

1. Objetivamente, alega a Ré ter sido a culpa exclusivamente de terceiro, vez que não opera valores do cartão de créditos da Autora e por este mesmo motivo, não pode proceder pelo estorno dos valores. Segue não haver dano moral para o caso.

2. Sem motivos para alongar-se, em suma, esse parágrafo resume por completo toda a Defesa da Ré. Nesta senda, prossigamos com o que se tem por Direito e Justiça.

## II – DOS FATOS

3. O que trouxe a Autora a lançar mão da tutela jurisdicional também o é a insatisfação com o desserviço prestado pela Ré, como minimamente discorrido e demonstrado em exordial.

4. Entretanto, muito mais patente é o descaso, a falta de ética e a imundice com que a prestadora de serviços trata seus clientes. De fato não gera indenização o simples aborrecimento cotidiano e nem foi isso norteado quando do instrumento específico. O que se pretende, demonstrou e requer, neste ato, é a indenização pelo tempo perdido, pela frustração em querer ter uma resposta concreta, em poder entender o ocorrido, sem que para isso chegue ao extremo de precisar buscar escopo no Poder Judiciário, quando este deveria ser um dique de contenção para assuntos que mereçam necessariamente uma atenção precisa do mediador e julgador.

5. Neste mesmo raciocínio, vez que dera margem para que a indignação e descontentamento de sua cliente tomasse proporção tamanha, deveria sim, aos olhos deste Patrono, ser responsabilizada pela lide que deu causa, no intuito único de se precaver para que o mesmo caso fatídico não se repita com a mesma intensidade/facilidade.

6. O que defende-se acima torna-se patente em cada palavra escrita no instrumento atacado, quando se resume a esquivar-se de sua responsabilidade e minimizar o dano que sabe ser devido, pois quando o pudera fazer, ainda no seio e dependências próprias de suas instalações e poderes, quedou-se inerte, como quem deixa a situação instalada pensando ser poucos os que “correm atrás dos seus direitos”



7. Corroborar ainda a peça em si, quando diz ter apenas repassado uma informação que lhe foi dada, tornando escancarado o descaso com o seu cliente, daquele que tira o sustento e deveria ser a engrenagem mais bem polida e cuidada de toda a sua máquina lucrativa.

8. Ainda neste sentido, quando aponta a Ré na direção do “verdadeiro culpado”, não o chama para compor consigo o litisconsorte passivo da ação. Ora, Nobre Excelência, se tem tanta certeza assim a Ré não ser a culpada, porque então não traz o verdadeiro ocasionador da lide para responder em seu nome?

9. Não o faz por saber que a culpa não é de terceiro, mas sim única e exclusivamente sua e, por continuar se escondendo de suas responsabilidades, apenas tenta se afastar daquilo que é de sua integralidade resolver.

10. Por assim pensar e exercer, este Patrono entende que uma medida deveria começar a ser tomada por aqueles que tem de ser a resposta para a população de que zelamos por eles, que podem ter certeza de que o que for de nossa alçada, nada será velado ou deixado para trás e que sim, seremos os que clamaremos pelos seus Direitos violados. Contudo, os poderes conferidos a este exegeta param no pedido, sendo de cunho intelectual, moral e ético deste Douto Julgador ser o que faz a diferença quando da prolação de sentença balizada no Direito e concretizada na Justiça.

### III - DA RESPONSABILIDADE DE INDENIZAR

#### Do dano moral

11. Em sede de contestação, sem dúvidas o que vislumbramos é uma eterna manobra evasiva quanto ao pagamento do Dano Moral, chegando-se ao absurdo de dizer que todos o pleiteiam, bilhete premiado e toda aquela balela de toda prestadora de serviço deficitária insiste em trazer à baila.

12. Todavia, não é concordância ao Autor esta hipótese, vez que esta sofrera o dano, aqui muito mais temporal, quando poderia ter sido resolvido administrativamente, bastando um serviço esperado pela força que detém a Ré.

13. Abalizando tudo o que se defende aqui, teremos então:

**14. DANO MORAL** – tem a Demandante direito à reparação da lesão moral derivada do constrangimento, desgaste emocional e tempo perdido, sendo este terceiro crescente e cada vez mais reconhecido no âmbito judicial, tendo



**AZEVEDO E MIKUI**  
**ADVOCACIA**

escoras de nova categoria de dano, cabendo a esta indenização um valor fixado no importe de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), para recomposição de todo o desgaste sofrido, ou a critério desse Nobre Julgador.

15. A Jurisprudência dominante de nossos Tribunais tem sido de forma unânime em casos semelhantes, que o autor tem direito a ser indenizado por Dano Moral, se não vejamos;

*“INDENIZAÇÃO – Dano Moral – Reparação que independe da existência de sequelas somáticas. Inteligência do Art. 5º, V, da CF/88, e da Súmula 37 do STJ. Ante o texto constitucional novo é indenizável o dano moral, sem que tenha a norma (art. 5º, V, CF), condicionado a reparação à existência de sequelas somáticas. Dano Moral é moral. (1º TACSP – EL 522.690/8-1 – 2º Gr. Cs.- Rel. Juiz Octaviano Santos Lobo – J. 23.06.94) – (RT712/170)”.*

*CIVIL – CONSUMIDOR – SERVIÇO DE TELEFONIA – COBRANÇA INDEVIDA – DANO MORAL EVIDENCIADO – RESPONSABILIDADE SOLIDÁRIA DAS PRESTADORAS DE SERVIÇOS – DEVER DE INDENIZAR. 1- A cobrança indevida de serviços telefônicos contratados enseja o dever de indenizar, mormente quando a matéria já tenha sido objeto de ação indenizatória julgada procedente, em face de outras cobranças relativas ao mesmo contrato. 2- Responde solidariamente as prestadoras de serviços quando, mesmo tendo uma induzido a outra em erro, houver lesão aos direitos do consumidor, devendo aquelas apurar, posteriormente, responsabilidades em ação própria. 3- Enseja dano moral a simples ameaça na negatização do nome do consumidor, bem como a cobrança indevida de dívida inexistente. 4- Sentença mantida. (NOTA:10 TJDF. 2ª Turma Recursal dos Juizados Especiais Cíveis e Criminais, Processo nº 2004.01.1.000656-3.).*

16. Vale dizer que tanto doutrina como jurisprudência vem agasalhando entendimento no sentido do dano temporal, ora incluso no dano moral, ser nova modalidade para que cesse o total desleixo com que são tratados clientes quando da resolução de conflitos.



17. Nas palavras do Ilustríssimo Senhor Doutor Professor e Defensor Público, Maurílio Maia, quando comentando uma recente decisão da Comarca de Jales, São Paulo, vanguarda jurídica em solo pátrio, tem-se que:

*“Há 20 anos, quando se falava em dano estético, comparava-o ao dano moral. Então, o STJ entendeu que essa é uma categoria à parte e que pode ser cumulada [com o dano moral]. Se essa sentença [de São Paulo] tomar corpo, talvez tenhamos uma nova espécie de dano categorizado: o dano temporal”*

18. Mais à frente, completa dizendo: “O tempo não volta. Não há dinheiro que pague isso”

19. Nesta esteira, não se pode excluir da lide todo o tempo produtivo perdido em detrimento da problemática, sem ao menos uma resolução ao menos aceitável para a parte Autora, que, pelo contrário, prova de desgosto e incapacidade resultantes do vínculo frente a Ré.

20. Assim sendo e aos olhos destes Patronos, o equilíbrio se encontra e se respalda no valor estipulado em sede exordial, não sendo nem a mais nem a menos do que é devido/merecido, não banalizando nem expondo o instituto do Dano Moral a ridículo, sendo a decisão mais acertada a ser tomada por este r. Juízo.

#### IV - DO PEDIDO

21. Face a tudo quanto foi exposto, requer:

22. Seja julgada totalmente improcedente a Contestação apresentada, de modo a manter todos os pedidos feitos na inicial, condenando a Requerida **CVC Brasil Operadora e Agência de Viagens** efetuar o pagamento da indenização devida por DANOS MORAIS, na quantia de R\$10.000,00 (dez mil reais) ou a critério deste Douto Julgador, devendo este ser pago de uma só vez, sendo que tal verba não se destina a indenizar todo o constrangimento, sendo este de impossível precificação, mas sim com o único fim de compensar o transtorno e sentimentos ruins sofridos pela vítima;

23. Protesta provar o alegado, por todos os meios de provas em direito admitidos, especialmente por provas testemunhais, documentais, pericial e pelos depoimentos pessoais do representante da empresa Requerida, sob pena de confissão, protestando pela juntada de novos documentos, rol de outras



**AZEVEDO E MIKUI**  
ADVOCACIA

testemunhas dentro do prazo do Art. 407, do CPC, ou até o final da instrução processual.

**24. Dá-se a causa o valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais).**

Termos em que,  
Pede deferimento.

Campo Grande - MS, 02 de Março de 2016.

Advogada  
**Jéssika Mikui Corrêa**  
OAB/MS 19.149

Advogado  
**Vicente Duarte de Azevedo Filho**  
OAB/MS 18.083





**Estado de Mato Grosso do Sul**  
**Poder Judiciário**  
**Campo Grande**  
**11ª Vara do Juizado Especial Central**

**TERMO DE ASSENTADA**  
**AUDIÊNCIA DE INSTRUÇÃO E JULGAMENTO**

**Processo n.º 0812741-68.2015.8.12.0110**

**Autor(a): Raquel de Araujo Silva Raysaro, CPF 085.995.888-42; Advogado: Dr. Vicente Duarte de Azevedo Filho, OAB/MS 18.083**

**Ré(u): CVC BRASIL OPERADORA E AGÊNCIA DE VIAGENS S/A; Preposto: Sr. Pedro Agrimpio Brasileiro Machado, CPF 056.727.851-40; Advogado: Dr. Felipe Agrimpio Gonçalves, OAB/MS 14.654**

Às 17:00h horas do dia 02 de março de 2016, na sala de audiência deste Juizado, onde presente se achava o Juiz Leigo, Davi Olegário Portocarrero Naveira, foi feito o pregão das partes acima nominadas e constatada a presença de ambas.

Aberta a audiência, foi renovada a proposta conciliatória, a qual, todavia, restou frustrada.

Pela ré foi anexada a contestação e documentos às páginas 33/91, bem como juntou na presente audiência Carta de Preposição e Substabelecimento. A parte autora juntou impugnação às páginas 98/103, sem documentos anexados.

As partes não têm outras provas a produzir em audiência e deduzem suas alegações finais de forma remissivas à petição inicial e contestação, respectivamente.

Não havendo outras medidas a serem tomadas neste ato, reputo encerrada a instrução do feito e determino sua conclusão para sentença.

Nada mais. Eu, Davi Olegário Portocarrero Naveira, Juiz Leigo, o digitei.

**Deixa-se de colher a assinatura das partes em razão do contido no artigo 9º, parágrafo único, do Provimento nº 148/2008 do Tribunal de Justiça deste Estado.**

**Davi Olegário Portocarrero Naveira**

**Juiz Leigo**

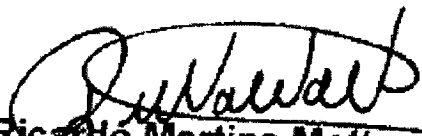
(Assinado digitalmente)



**SUBSTABELECIMENTO**

Por este instrumento particular de substabelecimento de procuração, eu, **RICARDO MARTINS MOTTA OAB/SP 233.247**, com escritório na Rua Funchal, 263, 10º andar, Capital do Estado de São Paulo, CEP 04551-060, substabeleço ao advogado **WILTON CORDEIRO GUEDES - OAB/MS - 9.282** E **FELIPE AGRIMPIO GONÇALVES – OAB/MS 14.654**, com escritório na Rua 14 de Julho, nº 5.180, centro, CEP 79011-470, Monte Castelo - Campo grande/MS, os poderes que me foram outorgados pela **CVC BRASIL OPERADORA E AGÊNCIA DE VIAGENS S/A**, para atuar nos autos do processo nº 0812741-68.2015.8.12.0110, que lhe move **RAQUEL DE ARAÚJO SILVA RAYSARO**, em trâmite perante o 11º Juizado Especial Cível da Comarca de Campo Grande/MS.


São Paulo, 02 de março de 2016.

  
**Ricardo Martins Motta**  
**OAB/SP 233.247**

## CARTA DE PREPOSIÇÃO

CVC BRASIL OPERADORA E AGÊNCIA DE VIAGENS S/A, pessoa jurídica de direito privado, já qualificada nos autos, por meio de seu patrono substabelecido, nomeia e constitui o Sr. Ricardo A. M. Motta OAB/SP 233.247 para atuar como seu **PREPOSTO** perante qualquer Juízo, inclusive órgãos de defesa da cidadania e do consumidor, no âmbito Federal, Estadual e Municipal, conferindo-lhe poderes para transigir, prestar declarações e depoimentos, celebrar acordos e composições judiciais, enfim, realizar todos os atos visando o fiel cumprimento deste instrumento.

São Paulo, 21 de janeiro de 2016.

  
**Ricardo Martins Motta**  
**OAB/SP 233.247**



**Estado de Mato Grosso do Sul**  
**Poder Judiciário**  
**Campo Grande**  
**11ª Vara do Juizado Especial Central**

Autos 0812741-68.2015.8.12.0110

Autor(es): Raquel de Araujo Silva Raysaro

Réu(s) CVC BRASIL OPERADORA E AGÊNCIA DE VIAGENS S/A

### **Sentença**

#### **Vistos etc.**

**Raquel de Araújo Silva Raysaro**, já qualificada, propôs a presente **Ação Indenizatória c/c Obrigação de Fazer e pedido de Liminar**, em relação a **CVC Brasil Operadora e Agência de Viagens**, alegando, em síntese, que no dia 08/11/2016 efetuou a compra de passagens aéreas da empresa ré através de seu cartão de crédito. Aduz que sua compra fora recusada, tendo sido informada por e-mail da requerida, dizendo que poderia refazer a compra; realizou a compra nos mesmo moldes anteriores, contudo, a compra anterior antes taxada como não efetuada, fora aprovada, resultando em duas reservas para o mesmo voo, dia e hora; que tentou resolve o ocorrido junto a requerida, contudo, não obteve êxito. Desta forma, pleiteia a condenação da requerida ao pagamento de indenização pelos danos morais suportados, reconhecimento da inexistência do débito, bem como o estorno do mesmo. Juntou documentos.

A requerida apresentou contestação (paginas 33/39), alegando não ser a responsável pela cobrança na fatura do cartão de crédito da autora, motivo pelo qual não seria a responsável por eventual dano ocasionado a mesma; alega que não praticou nenhum ato ilícito e não existe qualquer dano moral sofrido; menciona não caber a restituição em dobro e não caber a aplicação da inversão do ônus da prova; ao final requer a total improcedência dos pedidos. Juntou documentos.

**Relatei o necessário. Decido.**

**No mérito.**



**Estado de Mato Grosso do Sul**  
**Poder Judiciário**  
**Campo Grande**  
**11ª Vara do Juizado Especial Central**

A aplicação do Código de Defesa do Consumidor é impositiva no exame das questões deduzidas na petição inicial, haja vista tratar-se de evidente relação de consumo (arts. 2º e 3º do CDC).

Em sendo constada a relação de consumo, analiso o feito com a obediência ao comando normativo insculpido no art. 1º do CDC, verbis:

"Art. 1º. O presente código estabelece normas de proteção e defesa do consumidor, de ordem pública e interesse social..."

**Diante do sistema protetivo e impositivo acima mencionado, passo, então, a decidir.**

**Quanto a inexistência do débito :**

É evidente e inegável que a requerente realizou a compra de uma passagem aérea junto a requerida (reserva nº 170627289) e que esta passagem inicialmente fora dada como “não aprovada” (páginas 13) e após a autora ter realizado nova compra de passagem (reserva nº 170636589 – páginas 15), recebeu mensagem da ré informando que a primeira passagem fora confirmada (páginas 14).

Nas paginas 16/23 a requerente comprovou que entrou em contato com a requerida, informando da situação ocorrida, contudo, não existe nos autos qualquer documento comprovando que a requerida estornou os valores para a autora.

Nas paginas 93/94 a autora demonstrou que pela segunda vez foi debitado na sua fatura do cartão de crédito (vencimento 17/12/2015) o valor referente a primeira parcela da compra da passagem, ficando as demais, parceladas em mais 09 parcelas de R\$92,98 (noventa e dois reais e noventa e oito centavos).

As requeridas não apresentaram qualquer documento que comprove que o valor referente a segunda cobrança foi estornado, conforme previsão do Artigo 6º, inciso VIII do Código de Defesa do Consumidor.



**Estado de Mato Grosso do Sul**  
**Poder Judiciário**  
**Campo Grande**  
**11ª Vara do Juizado Especial Central**

Assim, diante do mencionado acima, alternativa não resta a este julgador a não ser declarar a inexistência do débito em discussão referente ao segundo desconto realizado pelas requeridas (fls.15 e 93-94) e condenar a requerida a restituírem para a autora o valor de R\$929,80 (novecentos e vinte e nove reais e oitenta centavos).

**Quanto aos danos morais:**

A autora comprovou nas paginas 15 e 93/94, que a requerida realizou dois descontos no cartão de crédito da autora, com relação a compra da passagem aérea.

As requeridas não apresentaram qualquer documento que demonstrasse que a autora realizou o estorno na fatura de cartão da autora. (Artigo 6º, inciso VIII do CDC).

Ficou evidenciado também nas paginas 16/24, que mesmo a autora procurando resolver a lide através de contato via e-mail junto a requerida, o problema não foi solucionado pelas requeridas, tendo a requerida informado o cancelamento e que o estorno seria realizado em até 60 dias, contudo, a requerida não juntou nenhum documento comprovando ter realizado o estorno.

Tenho que a reclamada agiu com culpa, pois deixou de prestar seus serviços conforme disposto no Código de Defesa do Consumidor, uma vez que, além da demora na realização do cancelamento, também efetuou duas vezes o desconto no cartão de crédito da requerente.

Comprovada, portanto, a culpa da requerida, uma vez que deixou de prestar os serviços para a autora, nos moldes estabelecidos no Código de Defesa do Consumidor, sem se resguardar, ficando, assim, demonstrado, o ato abusivo cometido.

Destaque-se, que sem dúvida nenhuma, configurou uma situação acima do permitido em nosso cotidiano, uma vez que a requerente teve que realizar o pagamento do produto duas vezes, além do mais, mesmo a autora



**Estado de Mato Grosso do Sul**  
**Poder Judiciário**  
**Campo Grande**  
**11ª Vara do Juizado Especial Central**

solicitando o cancelamento da compra, já se passaram mais de cinco meses da realização da compra e o valor não fora estornado para a autora.

O Artigo 14, da Lei nº 8.078/90 – Código de Defesa do Consumidor:  
**“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”.**

O Código Civil Brasileiro, nos Artigos 186, 187, 927 e seu parágrafo único, determinam que aquele que causar prejuízo a outrem, seja por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, comete ato ilícito e fica obrigado a reparar o dano. Previsão igual na Constituição Federal, Artigo 5º, inciso X.

Lembrando que para a reparabilidade do dano extrapatrimonial basta a prova do fato que o ensejou, dispensando-se prova de prejuízo dele decorrente, consoante orientação da jurisprudência:

“Não há falar em prova do dano moral, mas, sim, na prova do fato que gerou a dor, o sofrimento, sentimentos íntimos que o ensejam. Provado assim o fato, impõe-se a condenação, sob pena de violação ao Artigo 334 do Código de Processo Civil. (Superior Tribunal de Justiça, 3ª Turma, Resp. nº 3800-7/SP, Acórdão nº 86271, rel. Min. Carlos Alberto Menezes Direito, DJU 9.12.97, p. 64684)”.

Assim, levando-se em consideração as peculiaridades do caso concreto num julgamento por equidade, condição social, educacional, profissional e econômica do lesado; a intensidade de seu sofrimento; a situação econômica da ofensora e os benefícios que obteve com o ilícito; a intensidade do dolo ou o grau de culpa; a gravidade e a repercussão da ofensa, fixo o valor a título de indenização pelos danos morais sofridos pela autora, em R\$1.000,00, guiado-me precipuamente pelos critérios do binômio “compensação-punição”, mas sem deixar de olvidar os princípios da proporcionalidade e razoabilidade, vedação ao enriquecimento sem causa e a não fixação de um valor diminuto a ponto de se



**Estado de Mato Grosso do Sul**  
**Poder Judiciário**  
**Campo Grande**  
**11ª Vara do Juizado Especial Central**

desestimular a vítima a buscar o restabelecimento de seus direitos em juízo.

**Posto isso**, nos termos do Artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil, **julgo procedente os pedidos** formulado por **Raquel de Araújo Silva Raysaro**, nesta **Ação Indenizatória c/c Obrigação de Fazer e pedido de Liminar**, movida em relação a **CVC Brasil Operadora e Agência de Viagens** para o fim de:

I- de declarar a inexistência do segundo desconto realizado pelas requeridas (fls.15), condenando a reclamada a restituírem para a autora os valores cobrados (fls.93/94), totalizando a quantia de R\$929,80 (novecentos e vinte e nove reais e oitenta centavos), o qual deverá ser acrescido de correção monetária pelo IGPM-FGV, a partir do ajuizamento da ação e juros moratórios de 1% ao mês, contados da citação válida nos autos;

II- condenar a reclamada a indenizar a autora no valor de R\$1.000,00 (um mil reais), pelos danos morais experimentados, cujo valor, por ocasião do pagamento, deverá ser acrescido de correção monetária pelo IGPM/FGV e juros moratórios de 1% ao mês, ambos a partir da publicação e intimação do julgado.

**Sem custas e honorários advocatícios nesta fase processual por incabível nos termos do Artigo 55, da Lei Federal nº 9.099/95, que regem os Juizados Especiais.**

Submete-se a presente à homologação pelo MM. Juiz Titular.

P.R.I.

Campo Grande, 29 de abril de 2016.

Davi Olegário Portocarrero Naveira.

**Juiz Leigo.**



**Estado de Mato Grosso do Sul**  
**Poder Judiciário**  
**Campo Grande**  
**11ª Vara do Juizado Especial Central**

Autos 0812741-68.2015.8.12.0110

Autor(es): Raquel de Araujo Silva Raysaro

Réu(s) CVC BRASIL OPERADORA E AGÊNCIA DE VIAGENS S/A

Vistos etc.

Homologo a decisão proferida pelo(a) Juiz(a) Leigo(a), para que produza os seus jurídicos e legais efeitos, nos termos do art. 40 da Lei 9.099, de 26 de setembro de 1995.

P.R.I.

Campo Grande, 30 de abril de 2016.

**Emerson Cafure**

Juiz de Direito





Poder Judiciário do Estado de Mato Grosso do Sul  
Campo Grande  
11ª Vara do Juizado Especial Central

**CERTIDÃO DE REGISTRO DE SENTENÇA**

Autos nº 0812741-68.2015.8.12.0110  
Classe: Procedimento do Juizado Especial Cível

para os devidos fins. A r. sentença foi registrada automaticamente nesta data,

Campo Grande - MS, 30 de abril de 2016.

Sistema de Automação da Justiça – SAJ.