



**Órgão** : 5ª TURMA CÍVEL  
**Classe** : APELAÇÃO CÍVEL  
**N. Processo** : **20160110844869APC**  
(0024027-19.2016.8.07.0001)  
**Apelante(s)** : ██████████ E OUTROS  
**Apelado(s)** : ██████████  
**Relator** : Desembargador SILVA LEMOS  
**Acórdão N.** : 1075292

### EMENTA

DIREITO CIVIL E DO CONSUMIDOR. AÇÃO DE REPARAÇÃO DE DANOS MORAIS E MATERIAIS. VIAGEM EM FAMÍLIA PARA ESQUIAR. AUSÊNCIA DE INFORMAÇÃO ADEQUADA AOS CONSUMIDORES. FALHA NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS. CASO FORTUITO E FORÇA MAIOR. NÃO CARACTERIZAÇÃO. ABATIMENTO NO PREÇO. PROCEDÊNCIA. DANO MORAL. CONFIGURAÇÃO. VALOR DA INDENIZAÇÃO. PRINCÍPIOS DA RAZOABILIDADE E DA PROPORCIONALIDADE. OBSERVÂNCIA. INVERSÃO DOS ÔNUS DA SUCUMBÊNCIA. OCORRÊNCIA. SUCUMBÊNCIA RECURSAL. MAJORAÇÃO DOS HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS. PREVISÃO LEGAL.

1. Nos termos do Enunciado nº 443, aprovado pela V Jornada de Direito Civil do Conselho da Justiça Federal: "*O caso fortuito e a força maior somente serão considerados como excludentes da responsabilidade civil quando o fato gerador do dano não for conexo à atividade desenvolvida.*"
2. Em se tratando de um pacote para hospedagem em um resort, que dentre os serviços contratados incluem disponibilidade de pista para esqui, a ausência de informação adequada aos consumidores sobre a prestação de tais serviços e a falha desses, no caso, a ausência de neve por si só, não é motivo suficiente para configurar caso fortuito ou força maior para

---

eximir a culpa da empresa contratada. Pois, as condições para realização dessa modalidade de esporte eram elementos do serviço contratado pelos consumidores.

3. A ausência de informações adequadas pelos prestadores dos serviços aos consumidores sobre a utilização dos serviços contratados, aliada à falha na prestação desses serviços, quando ultrapassam as raias do mero aborrecimento ensejam a indenização por danos materiais e morais.
4. A fixação da indenização por danos morais deve ser pautada pelos princípios da proporcionalidade e da razoabilidade. O valor da compensação deve servir como fator punitivo da conduta que causou o dano moral, sem, no entanto, ensejar enriquecimento sem causa da outra parte.
5. No caso de sucumbência recursal, a verba honorária deve ser majorada, conforme estabelece os §§ 1º, 2º e 11, do art. 85, do CPC/2015.
6. Recurso de apelação conhecido e parcialmente provido.

## ACÓRDÃO

Acordam os Senhores Desembargadores da **5ª TURMA CÍVEL** do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios, **SILVA LEMOS** - Relator, **JOSAPHA FRANCISCO DOS SANTOS** - 1º Vogal, **ROBSON BARBOSA DE AZEVEDO** - 2º Vogal, sob a presidência do Senhor Desembargador **SEBASTIÃO COELHO**, em proferir a seguinte decisão: **CONHECER. DAR PARCIAL PROVIMENTO. UNÂNIME.**, de acordo com a ata do julgamento e notas taquigráficas.

Brasília(DF), 31 de Janeiro de 2018.

Documento Assinado Eletronicamente

**SILVA LEMOS**

Relator

---

## RELATÓRIO

Trata-se de recurso de apelação (fls. 182/205) interposto por [REDACTED] E OUTRA em face da sentença (fls.174/178) proferida pelo Juízo da 4ª Vara Cível de Brasília/DF que, nos autos da ação de reparação de danos materiais e morais, movida pelos apelantes em desfavor de [REDACTED], julgou improcedentes os pedidos formulados na petição inicial, nos termos do artigo 487, I, do Código de Processo Civil de 2015.

Peço vênia, para adotar como parte integrante deste relatório, o da sentença (fls. 174/175):

*Trata-se de ação de indenização proposta por [REDACTED] e [REDACTED] em desfavor de [REDACTED].*

*Alegam os autores terem celebrado com a requerida um contrato de hospedagem em resort, no hotel Prigelato (Alpes Italianos), para o período entre 31/01/016 a 07/02/2016 para a tradicional e anual viagem de esqui em família.*

*Narram que em razão de se tratar de família numerosa e com filhos pequenos, necessitavam de um hotel que fornecesse três tipos de serviços: ski-in, ski-out, proximidade da escola de esqui para as crianças e estrutura da área de ski.*

*Argumentam que em razão das notícias climáticas no sentido de que o volume de neve não era alto para a região, telefonaram para o resort e foram informados que estava funcionando normalmente e que poucas pistas estavam fechadas devido à ausência de neve.*

*Sustentam que, ao chegar ao hotel, era perceptível que não havia neve no resort, o que deveria ter sido informado à família quando telefonou para o hotel.*

*Discorrem sobre os inconvenientes causados pela falta da neve e, em contato telefônico com a requerida, esta não se dispôs a auxiliá-los a trocar de hotel.*

*Tecem arrazoado jurídico, no qual discorrem sobre a falha no dever de informação e pedem, ao final, indenização por danos materiais em 50% do valor pago, tendo em vista não ter prestado todos os serviços ofertados, e indenização por danos morais.*

*Foram juntados os documentos de fls. 22/57.*

---

*Não foi possível a realização de acordo durante o ato designado para esta finalidade (fl. 69) e a requerida ofertou defesa às fls. 87/125, na qual aduz que não houve vício na prestação dos seus serviços, porque a ausência de neve é fortuito externo, excludente de responsabilidade civil, de modo que o seu compromisso é com a hospedagem, o que foi corretamente realizado. Discorre sobre a ausência do dever de indenizar e pede, ao final, a improcedência dos pedidos.*

*Réplica ofertada às fls. 128/140.*

*Audiência de instrução e julgamento realizada às fls. 167/168.*

*Os autos vieram conclusos.*

*É o breve relatório.*

Atribuíram-se à causa o valor de R\$138.567,33 (cento e trinta e oito mil, quinhentos e sessenta e sete reais e trinta e três centavos).

Os autores, inconformados com desfecho dado à causa pela sentença, interpuseram recurso de apelação, onde, em síntese, repisam as teses lançadas na petição inicial. Ao final, pugnam pelo o provimento do apelo para reformar integralmente a sentença e, julgar procedentes na totalidade os pedidos formulados na petição inicial.

O apelo foi contrariado (fls. 209/217) e preparado (fls. 206/207).

É o relatório.

## V O T O S

### **O Senhor Desembargador SILVA LEMOS - Relator**

Inicialmente, comporta esclarecer que a ação foi proposta no dia 15.08.16 (fl. 02), ou seja, após a entrada em vigência do Novo Código de Processo Civil, que se deu no dia 18.03.16. Assim, essa demanda deverá ser processada e julgada à luz desse novel diploma processual, conforme estabelece o seu artigo 14, *in verbis*:

*Art. 14. A norma processual não retroagirá e será aplicável imediatamente aos processos em curso, respeitados os atos processuais praticados e as situações jurídicas consolidadas sob a vigência da norma revogada.*

---

Verifica-se que estão presentes os pressupostos de admissibilidade, por isso, **conheço do recurso de apelação. Ao tempo que RECEBO este apelo no duplo efeito, devolutivo e suspensivo**, nos termos do art. 1.012, *caput* e art. 1.013, *caput*, ambos do Código de Processo Civil de 2015.

O cerne recursal consiste em aferir se os apelantes fazem jus, ou não, a indenização pelos percalços que lhes sobrevieram durante a hospedagem em resort, no hotel Prigelato (Alpes Italianos), no período entre 31.01.16 a 07.02.16, por falha na prestação dos serviços daquele hotel.

Cumpra assentar que ao vertente caso aplicam-se as regras previstas no Código de Defesa do Consumidor, eis que a demanda tem por objeto uma genuína ralação de consumo.

### **DANOS MATERIAIS**

Narram os recorrentes que celebraram com a apelada contrato de hospedagem no hotel Prigelato (Alpes Italianos), para o período entre 31.01.16 a 07.02.16 para a tradicional e anual viagem de esqui em família. Afirmam que o pacote de hospedagem foi contratado para 8 (oito) pessoas (o casal, cinco filhos e a cuidadora das crianças). Em razão disso, necessitavam de um hotel que oferecesse três tipos de serviços: *ski-in*, *ski-out*, proximidade da escola de esqui para as crianças e estrutura da área de esqui.

Aduzem as partes que, antes da viagem, contataram o *resort* para se informarem sobre as condições climáticas naquela região. Segundo eles, as informações recebidas eram de que hotel estava funcionando normalmente e que apenas algumas pistas estavam fechadas.

Note-se que um dos pilares da tese dos recorrentes consiste no dever de informação dos fornecedores dos serviços.

Nessa perspectiva, destaca-se que o artigo 6º do Código de Defesa do Consumidor enumere os direitos básicos do consumidor, dentre os quais destaca o direito de informação adequada. Assim, o consumidor tem o direito de receber do prestador de serviços a informação adequada sobre o serviço oferecido pelo fornecedor do produto ou serviço. Sobre o assunto esclarece o excerto de julgado desta egrégia Corte: "**A informação adequada sobre produtos e serviços no mercado de consumo é direito do consumidor dos mais relevantes, insculpido no art. 6º, III, da Lei n. 8.078/90. O artigo 14, § 1º, da Lei n. 8078/90 atribui ao**

---

***forneador responsabilidade objetiva pelos danos que causar decorrentes da prestação defeituosa dos seus serviços. [...]***" (Acórdão n.452712, 20080110138797ACJ, Relator: SANDRA REVES VASQUES TONUSSI 1ª Turma Recursal dos Juizados Especiais do Distrito Federal, Data de Julgamento: 05/10/2010, Publicado no DJE: 07/10/2010. Pág.: 251). (grifo nosso).

De outra parte, consta das fls. 104/107 o regulamento das Condições Gerais de Venda e Estada da [REDACTED], no qual prevê a exclusão da responsabilidade da apelada por caso fortuito e força maior, nos seguintes termos:

**CASO FORTUITO E FORÇA MAIOR**

O [REDACTED] não será responsável pelo não cumprimento das obrigações contraídas quando o descumprimento for ocasionado em consequência de força maior ou caso fortuito, conforme disposto no Artigo 1.058 do Código Civil Brasileiro.

**Como também não se responsabiliza por qualquer fenômeno meteorológico, que impeça a chegada ao Village, tais como: chuva intensa, furacões, falta ou excesso de neve, quedas de barreira ou todas as ações naturais que sejam declaradas pelo Estado como calamidades públicas ou estado de emergência, bem como os caos fortuitos e de força maior.** (grifo nosso)

Observa-se que a cláusula excludente da responsabilidade da recorrida é genérica, além do que a falta de neve é indicada como exemplo para o caso de impedimento de chegada ao Village, e, não para a prática do esporte oferecido pelo resort e contratado pelos consumidores.

De outra parte, corrobora-se à tese da parte apelante o teor do Enunciado nº 443, aprovado pela V Jornada de Direito Civil, realizada entre os dias 8 e 10 de novembro de 2011, no Conselho da Justiça Federal, *in verbis*: "O caso fortuito e a força maior somente serão considerados como excludentes da responsabilidade civil quando o fato gerador do dano não for conexo à atividade desenvolvida."

A exegese do enunciado acima não deixa margem para dúvidas, em se tratando de um pacote para hospedagem em um resort, no qual o voucher de hospedagem apresenta as orientações para o esqui de forma pormenorizada, a ausência de neve para a prática desse esporte não nos parece ser causa que

---

caracteriza caso fortuito ou força maior com o condão de eximir a responsabilidade da empresa contratada. Considerando que os serviços contratados incluíam a disponibilidade de pistas para esqui. Então, não há como atribuir caso fortuito ou força maior pelo fato da ausência de condições oferecidas aos hóspedes para usufruírem do benefício por eles adquiridos.

De outro lado, os apelantes foram categóricos em afirmarem que, antes da viagem, eles ligaram no resort para se informarem sobre as condições climáticas na região no período da estada deles, mas foram informados de que as condições climáticas não prejudicariam os serviços contratados de hospedagem no hotel *Pragelato*. Ressalto, por oportuno, que a parte apelada não rebateu a tese de que os apelantes ligaram antes no hotel para obterem informações sobre as condições climáticas locais.

De mais e mais, nas relações de consumo mesmo na hipótese de ocorrer o caso fortuito, que não se faz presente no vertente caso, mesmo assim, o prestador dos serviços responde pelo serviço defeituoso, conforme pontuado no excerto a seguir extraído de acórdão de Turma Recursal deste egrégio Tribunal de Justiça: ***"Restando evidenciada a má prestação dos serviços postos à***

---

***disposição do consumidor, mesmo em razão de caso de força maior, deve a prestadora responder objetivamente pela falha em seu serviço, suportando os danos causados, não se tratando de mero aborrecimento do cotidiano [...]***

---

---

(Acórdão n.744701, 20130710153929ACJ, Relator: ANTÔNIO FERNANDES DA LUZ 2ª Turma Recursal dos Juizados Especiais do Distrito Federal, Data de Julgamento: 17/12/2013, Publicado no DJE: 19/12/2013. Pág.: 246). (grifo nosso).

Em decorrência da falha na prestação dos serviços pela não informação adequada e ausência de pista para esqui, a parte autora pede abatimento de 50% (cinquenta por cento) do preço desembolsado pelo custo total da hospedagem que foi o valor de R\$ 31.489,00 (trinta e um mil, quatrocentos e oitenta e nove reais).

Das considerações acima, constatou a falha na prestação dos serviços, muito embora a prova testemunhal em seu depoimento tenha certificado que o hotel era ótimo, mas não tinha a pista aberta para a família esqui. Em se tratando de viagem de férias que a família faz toda uma programação, ainda, mais quando participam várias crianças, uma viagem para o exterior para esqui, e frustrada essa possibilidade, realmente, é uma falta grave no contexto dos fatos. Pois, primeiro, não



prestaram informações adequadas, mas, sim informações equivocadas, quando os autores ligaram para se informarem das condições climáticas no local. E depois, sobreveio o desapontamento pela ausência de pistas abertas para a prática de esqui.

Cumprе ressaltar que a responsabilidade civil dos fornecedores de serviços em situações como a dos autos é objetiva, fundada no risco da atividade desenvolvida (art. 14 do CDC), dispensando a persecução de existência de culpa. Para tanto, basta a presença do nexo de causalidade entre a falha do serviço e o evento danoso advindo ao consumidor, cuja responsabilidade poderá ser afastada/minorada nas hipóteses de caso fortuito/força maior (art. 393 do CC/2002). Nesse sentido, destaco o seguinte julgado desta egrégia Corte de Justiça:

*CONSUMIDOR. CIVIL. PROCESSUAL CIVIL. AÇÃO COMPENSATÓRIA POR DANOS MORAIS. CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TURISMO. CLUBE BANCORBRÁS. RESERVA DE QUARTO ADAPTADO. I - AGRAVO RETIDO: ILEGITIMIDADE ATIVA. REJEIÇÃO. DECADÊNCIA AFASTADA. RECURSO DESPROVIDO. II - MÉRITO: NÃO DISPONIBILIZAÇÃO DE QUARTO ADAPTADO PARA CADEIRANTE. VIAGEM CANCELADA. RESPONSABILIDADE CIVIL OBJETIVA E SOLIDÁRIA. PRESSUPOSTOS PRESENTES. DANO MORAL. CONFIGURAÇÃO. QUANTUM. REDUÇÃO. OBEDIÊNCIA AOS PRINCÍPIOS DA RAZOABILIDADE E DA PROPORCIONALIDADE. ADSTRIÇÃO À NORMATIVA DA EFETIVA EXTENSÃO DO DANO. HONORÁRIOS SUCUMBENCIAIS. PATAMAR RAZOÁVEL. MANUTENÇÃO. HONORÁRIOS RECURSAIS. SUCUMBÊNCIA RECURSAL RECÍPROCA. NÃO ARBITRAMENTO. RECURSOS DOS RÉUS PARCIALMENTE PROVIDOS. APELO ADESIVO DO AUTOR DESPROVIDO. SENTENÇA REFORMADA EM PARTE.*

[...]

3. *Arelação jurídica existente entre as partes envolve serviços de disponibilização de diárias e de reserva de hospedagem, sendo regida pelo CDC e, à luz do diálogo das fontes, pelas normas do CC.*

[...]

**5. A responsabilidade civil dos fornecedores de serviços, a cujo conceito se amoldam os réus, é objetiva, fundada no risco da atividade desenvolvida (CDC, art. 14; CC, arts. 186e 927), não se fazendo necessário perquirir acerca da existência de culpa. Basta a**

---

**comprovação do liame de causalidade entre a falha do serviço e o evento danoso experimentado pelo consumidor, cuja responsabilidade somente poderá ser afastada/minorada nas hipóteses de caso fortuito/força maior (CC, art. 393), inexistência do defeito (CDC, art. 14, § 3º, I) e culpa exclusiva do ofendido e/ou de terceiros (CDC, art. 14, § 3º, II).**

5.1. No particular, não tendo sido demonstradas excludentes de responsabilidade civil, tem-se por configurada a falha nos serviços prestados, porquanto a parte autora efetivamente solicitou hospedagem em quarto adaptado para portador de necessidades especiais (cadeirante) nas dependências do 1º réu (Império Romano) perante o 2º réu (Bancorbrás). Entretanto, tal unidade não foi disponibilizada, pois o único quarto com essa característica já havia sido ocupado por terceiro, o que ensejou o cancelamento da viagem, com o retorno dos possíveis hóspedes para Brasília, além da restituição das 3 diárias.

5.2. Embora o 1º réu tenha envidado esforços para localizar outro hotel com quarto adaptado na rede Di Roma, tal tentativa restou infrutífera. Além disso, não houve tentativas de disponibilização de unidade hoteleira fora dessa rede.

5.3. O fato de o regimento interno da Bancorbrás não tratar expressamente do tema "quarto adaptado para PNE" não é capaz de afastar a responsabilidade civil na espécie, porquanto foi vinculada informação ao consumidor quanto à possibilidade de disponibilização desse tipo de acomodação (CDC, art. 6º, III).

5.4. O desencontro de informações entre os réus não pode ser transferido ao consumidor, tendo em vista sua hipossuficiência na relação jurídica e a atuação coligada dos fornecedores de serviços (somatório de esforços na busca de lucro), a atrair a solidariedade na reparação de danos, conforme arts. 7º, 14 e 25, § 1º, todos do CDC. Ao fim e ao cabo, pelos lucros que auferem em decorrência dos serviços prestados, os réus assumem os riscos inerentes à atividade econômica que exploram, não sendo crível que repassem os obstáculos nesse desempenho (fortuito interno) aos consumidores.

6. O dano moral se relaciona diretamente com os prejuízos ocasionados adireitos da personalidade, cuja violação afeta diretamente a dignidade do indivíduo e constitui motivação suficiente para fundamentar uma ação compensatória dessa natureza (CF, art. 5º, V e X; CDC, art. 6º, VI).

6.1. O mero dissabor/aborrecimento/irritação, por fazer parte do dia a dia da população, não é capaz de romper o equilíbrio psicológico do indivíduo,

---

*para fins de configuração do dano moral, notadamente nos casos de inadimplemento contratual, porquanto o descumprimento dessa espécie obrigacional não é de todo imprevisível.*

[...]

7. *Aquantificação dos danos morais deve obedecer a critérios de razoabilidade e proporcionalidade, levando-se em conta, além da necessidade de compensação dos danos sofridos, as circunstâncias do caso, a gravidade do prejuízo, a situação do ofensor e a prevenção de comportamentos futuros análogos.*

7.1. *Não obstante a situação dos autos tenha provocado abalo moral em relação ao 1º autor (mácula ao direito de acessibilidade e cancelamento da viagem), à 2ª autora (viagem e comemoração de aniversário frustradas), e ao 3º autor (cancelamento da viagem), o montante fixado em prol de cada um mostra-se vultoso, merecendo redução, respectivamente, para os seguintes valores: R\$ 5.000,00, R\$ 3.000,00 e R\$ 2.000,00.*

[...]

*(Acórdão n.1009057, 20130710145339APC, Relator: ALFEU MACHADO 1ª TURMA CÍVEL, Data de Julgamento: 05/04/2017, Publicado no DJE: 19/04/2017. Pág.: 148-166. (grifo nosso).*

Ante o exposto, julgo procedente o pedido de abatimento do preço desembolsado pelos autores (50% do montante), para condenar a empresa apelada a devolução aos apelantes do valor de R\$ 15.755,50 (quinze mil, setecentos e cinquenta e cinco reais e cinquenta centavos) acrescidos de correção monetária desde a data do efetivo desembolso pelos autores e juros de mora a partir da citação (art. 405 do CC).

Ainda, os autores também pedem a condenação da parte ré ao pagamento de danos materiais no valor de U\$ 1.016,00 dólares referente à 4/7 do valor do aluguel dos equipamentos de esqui.

No caso de defeito ou falha na prestação de serviços, o consumidor pode pedir, alternativamente, o abatimento do preço, a devolução da quantia paga ou a re-execução do serviço (art. 20 do CDC). No vertente caso, a parte pediu o abatimento do preço por ela desembolsada, pedido esse deferido acima. No meu sentir, não houve outras perdas e danos de ordem material a ser compensadas.

Acrescenta-se que, a condenação em perdas e danos exige a demonstração cabal dos prejuízos mediante a apresentação de comprovante do pagamento especificando as despesas por notas fiscais e recibos. E os documentos

trazidos aos autos pelos recorrentes, não são suficientes para comprovarem perdas e danos, além do alcance do abatimento do preço dos serviços. Assim, **indefiro o pedido de condenação da parte ré ao pagamento de danos materiais no valor de U\$ 1.016,00 dólares referente à 4/7 do valor do aluguel dos equipamentos de esqui.**

## DANO MORAL

Inicialmente, vale lembrar que são perfeitamente cumuláveis dano moral e dano material decorrentes do mesmo evento, conforme o entendimento jurisprudencial consolidado na Súmula nº 37 do Superior Tribunal de Justiça - STJ: "*São cumuláveis as indenizações por dano material e dano moral oriundos do mesmo fato.*"

Acrescenta-se que o Código de Defesa do Consumidor (Lei 8.078/90) estatui que é direito básico do consumidor a efetiva reparação de dano patrimonial e moral (art. 6º, VI), ainda o artigo 14 desse Código preceitua que:

*Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.*

De outro lado, a Constituição Federal confere proteção especial aos direitos elementares a uma vida digna do cidadão, dentre os quais se destacam os direitos: ao nome, à nacionalidade, à intimidade, à honra, à imagem, dentre outros. Não se limitou a Carta Maior apenas em colocar tais direitos em uma moldura proeminente, mas trouxe mecanismos para salvaguardá-los, como a indenização pelo dano material e pelo dano moral como meio de compensar a agressão aos direitos da personalidade, conforme se verifica dos incisos V e X do artigo 5º da Constituição Federal, a seguir transcritos:

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

(...)

V - é assegurado o direito de resposta, proporcional ao agravo, além da indenização por dano material, moral ou à imagem;

(...)

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;

Vale lembrar que, em matéria de dano moral, "o mero incômodo, o enfado e desconforto de algumas circunstâncias que o homem médio tem de suportar em razão do cotidiano, não servem para a concessão de indenizações, ainda que o ofendido seja alguém em que a suscetibilidade aflore com facilidade", ou seja, para que se possa falar em dano moral não basta o simples desapontamento ou dissabor. Para que haja o dever de indenizar é necessária a prova de que o fato tenha causado sofrimento, vexame, ou humilhação, ou que tenha atingido a honra, a dignidade, a reputação, a personalidade ou o conceito pessoal ou social do indivíduo.

À luz dessas ponderações, constata-se que no vertente caso, é patente a ocorrência do dano moral, haja vista a frustração da viagem de férias da família para esquiar em decorrência da falha na prestação dos serviços contratados e de informação adequada aos consumidores, situação que ultrapassa as raias do mero aborrecimento e configura dano moral. Sobre o assunto colaciono o seguinte julgado:

DANOS MORAIS. EMPRESA DE TURISMO. DIÁRIAS NÃO CONFIRMADAS.

**1. Verificados os prejuízos de ordem moral e material decorrentes da má prestação do serviço, impõe-se a procedência do pedido indenizatório por danos morais.**

2. Recursos improvidos.

(Acórdão n.272557, 20040111065810APC, Relator: JOÃO TIMÓTEO DE OLIVEIRA, Revisor: NÍDIA CORRÊA LIMA, 3ª Turma Cível, Data de Julgamento: 11/04/2007, Publicado no DJU SEÇÃO 3: 14/06/2007. Pág.: 144). (Grifo nosso).

No tocante ao valor a ser arbitrado, deve obedecer aos parâmetros dos princípios da proporcionalidade e da razoabilidade, considerando-se a capacidade econômica das partes, a intensidade do sofrimento dos ofendidos, a gravidade, natureza e repercussão da ofensa, o grau do dolo ou da culpa do responsável, enfim, deve objetivar uma compensação do mal injusto experimentado pelas vítimas e punir o causador do dano, desestimulando-o à repetição do ato.

Portanto, em conformidade com os pressupostos acima indicados, máxime a orientação doutrinária e jurisprudencial no sentido de que a sanção pecuniária não pode configurar enriquecimento sem causa das vítimas, considerando as circunstâncias do presente caso à luz dos princípios da proporcionalidade e da razoabilidade. No caso em apreço, muito embora, são apenas dois os autores, o casal. No entanto, para a quantificação do dano moral deve considerar que a viagem era em família, incluindo crianças. Com isso, fixo a compensação pecuniária pelo dano moral em R\$ 8.000,00 (oito mil reais) para cada um dos autores, perfazendo um montante de R\$ 16.000,00 (dezesesseis mil reais), acrescidos de correção monetária da data do julgamento e juros de mora a partir da citação.

### **INVERSÃO DO ÔNUS DA SUCUMBÊNCIA**

Em decorrência da inversão do ônus da sucumbência em grau de recurso. Contudo, a parte autora não logrou vencedora na totalidade dos seus pedidos. Ademais, os honorários deverão ter por base de cálculo o valor da condenação, e não sobre o valor da causa, haja vista a condenação da parte ré, nesta instância. Assim, em face da sucumbência recíproca, mas não equivalente, condeno as partes ao pagamento das custas processuais e dos honorários advocatícios, os quais fixo em 10% (dez por cento) sobre o valor da condenação, na proporção de 75% (setenta e cinco por cento) em desfavor da parte ré e 25% (vinte e cinco por cento) de responsabilidade dos autores, nos termos do artigo 85, § 2º, do CPC/2015.

Ante ao exposto, **DOU PARCIAL PROVIMENTO ao recurso de apelação dos autores**, para reformar a sentença e condenar a parte ré, ora apelada, ao pagamento aos autores a título de danos materiais no valor de R\$ 15.755,50 (quinze mil, setecentos e cinquenta e cinco reais e cinquenta centavos) acrescidos de correção monetária desde a data do efetivo desembolso pelos autores e juros de mora a partir da citação (art. 405 do CC); e na indenização por danos morais no montante

---

de R\$ 16.000,00 (dezesesseis mil reais) para os dois, acrescidos de correção monetária da data do julgamento e juros de mora a partir da citação.

Inverto parcialmente os ônus da sucumbência, para condenar as partes no pagamento das custas processuais e dos honorários advocatícios, os quais fixos em 10% (dez por cento) sobre o valor da condenação, na proporção de 75% (setenta e cinco por cento) em desfavor da parte ré e 25% (vinte e cinco por cento) de responsabilidade dos autores, nos termos do artigo 85, § 2º, do CPC/2015. Ainda, majoro os honorários advocatícios pela sucumbência recursal da apelada em 3% (três por cento) sobre o valor da condenação, nos termos do artigo 85, §§, 1º, 2º e 11, do Código de Processo Civil/2015.

É como voto.

**O Senhor Desembargador JOSAPHA FRANCISCO DOS SANTOS - Vogal**

Com o relator

**O Senhor Desembargador ROBSON BARBOSA DE AZEVEDO - Vogal**

Com o relator

## **DECISÃO**

CONHECER. DAR PARCIAL PROVIMENTO. UNÂNIME.