



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2014.0000527400

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação nº 0010031-52.2012.8.26.0554, da Comarca de Santo André, em que é apelante CVC BRASIL OPERADORA E AGÊNCIA DE VIAGENS S.A., é apelado KEILA DIAS NOGUEIRA.

ACORDAM, em 26ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Negaram provimento ao recurso. V. U.", de conformidade com o voto do Relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores FELIPE FERREIRA (Presidente) e ANTONIO NASCIMENTO.

São Paulo, 27 de agosto de 2014.

Vianna Cotrim
RELATOR
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
APELAÇÃO
Nº 0010031-52.2012.8.26.0554
SEÇÃO DE DIREITO PRIVADO – 26ª CÂMARA

APELANTE: C V C BRASIL OPERADORA E AGÊNCIA DE VIAGENS
S/A
APELADO: KEILA DIAS NOGUEIRA
COMARCA: SANTO ANDRÉ

EMENTA: 1. Prestação de serviços – Pacote turístico com viagem aérea e hospedagem – Ausência de reserva no hotel que acarretou a deportação do casal em lua de mel – Exclusão da responsabilização da agência de turismo - Impossibilidade – Informações imprecisas e desencontradas que denotam equívocos nos serviços prestados pela ré.
 2. Evidente descaso no atendimento dos consumidores pela agência de turismo - Danos morais caracterizados - Quantum bem fixado – Apelo improvido.

VOTO Nº 28.593

A r. sentença de fls. 86/89, cujo relatório é ora adotado, julgou parcialmente procedente a ação de indenização por danos materiais e morais, daí o apelo da ré, a fls. 92/99, aduzindo que houve reserva em nome da autora, sendo do hotel a responsabilidade pela falha no serviço prestado; o problema foge ao controle da agência de turismo, de sorte que não pode por isso ser responsabilizada, lembrando que o comerciante não responde pelo fato do serviço, como na hipótese, mas apenas pelo vício do serviço; assim, os fatos relatados na inicial não decorrem de sua conduta; ademais, os danos morais e materiais não estão caracterizados; quando não, a indenização deve ser reduzida, bem como a verba honorária.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
APELAÇÃO
Nº 0010031-52.2012.8.26.0554
SEÇÃO DE DIREITO PRIVADO – 26ª CÂMARA

Recebido e processado o recurso, com contrarrazões a fls. 112/119, subiram os autos.

É o relatório.

Trata-se de ação indenizatória relatando a autora que contratou pacote turístico, que não conseguiu realizar, incluindo passagem aérea e hospedagem tendo como origem São Paulo e destino Paris.

Alegou que ao desembarcar na França, com seu esposo, em viagem de lua de mel, foram imediatamente deportados, porque não confirmada pelo hotel a reserva de hospedagem.

A ré, ora apelante, imputa a responsabilidade ao hotel. Pelos elementos dos autos, contudo, não se pode excluir a responsabilidade dela, que deverá indenizar a autora e, se o caso, discutir em sede própria a responsabilidade de cada qual, o que, obviamente, não pode ocorrer em prejuízo da consumidora.

Como bem salientou a r. sentença:

Uma vez estabelecida a responsabilidade da ré, não é possível a alegação da excludente do fato de terceiro, já que a agência de viagem assume a obrigação de fim, qual seja a de zelar pelo efetivo sucesso da viagem contratada, desde o vôo de ida, até o retorno dos consumidores.

A questão envolvendo o hotel é inerente ao serviço prestado, não podendo ser alegada em benefício da ré e em detrimento da consumidora.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
APELAÇÃO
Nº 0010031-52.2012.8.26.0554
SEÇÃO DE DIREITO PRIVADO – 26ª CÂMARA

Deste modo, sendo incontroverso que a autora foi deportada da França em razão da ausência de confirmação da reserva pelo hotel, conforme admitido pelo réu a fls. 58 e efetivamente demonstrado pelos documentos de fls. 26, 32 e 35, este último em língua portuguesa, é evidente que o réu tem o dever de restituir integralmente a quantia paga pela autora no valor de R\$7.887,30 (fls. 11).

Os danos materiais e morais são, portanto evidentes na espécie, na medida em que a autora, para desfrutar de viagem, evidentemente programou sua vida por certo período e teve suas justas expectativas de lazer e descanso frustradas, o que desborda dos simples incômodos ou transtornos naturais das relações negociais, principalmente por tratar-se de viagem de núpcias.

Ademais, o jogo de empurra-empurra e o nítido desrespeito aos direitos mais mezinhos do consumidor são mais do que suficientes para demonstrar que a requerente teve muito mais do que um mero dissabor ou mero aborrecimento, emergindo dos autos que a ação da ré gerou danos de ordem material (gastos com o pacote) e moral, cuja indenização foi arbitrada em R\$23.661,90 (três vezes o valor pago pelo pacote de viagem).

E a meu ver, data vênica, este montante mostrou-se correto.

Como se tem dito habitualmente, a indenização por danos morais fica ao prudente arbítrio do juiz, sem que, no entanto, se traduza em montante incipiente para reparar o dano produzido e também sem que caracterize enriquecimento indevido da parte ofendida.

Sobre o tema também já se pronunciou o Colendo Superior Tribunal de Justiça:



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
APELAÇÃO
Nº 0010031-52.2012.8.26.0554
SEÇÃO DE DIREITO PRIVADO – 26ª CÂMARA

DIREITO CIVIL. DANO MORAL. INDENIZAÇÃO.
 VALOR. FIXAÇÃO. ENUNCIADO NUM. 7 DA SUMULA/STJ.
 AGRAVO DESPROVIDO.

É de repudiar-se a pretensão dos que postulam exorbitâncias inadmissíveis com arrimo no dano moral, que não tem por escopo favorecer o enriquecimento indevido (Relator Ministro Salvio de Figueiredo Teixeira. Agravo regimental no agravo de instrumento 108923; DJ:29/10/1996 pg:41666).

I - A indenização por dano moral deve ser fixada em termos razoáveis, não se justificando que a reparação venha a constituir-se em enriquecimento indevido, devendo o arbitramento operar-se com moderação, proporcionalmente ao grau de culpa, ao porte empresarial das partes, às suas atividades comerciais e, ainda, ao valor do negócio. Há de orientar-se o juiz pelos critérios sugeridos pela doutrina e jurisprudência, com razoabilidade, valendo-se de sua experiência e do bom senso, atento à realidade da vida, notadamente à situação econômica atual e às peculiaridades de cada caso.

II - Protestados os títulos no valor de R\$ 666,02, tem-se por excessivo o quantum arbitrado, em cem vezes esse valor, sendo razoável a sua redução ao montante de vinte (20) vezes, como fixado em primeiro grau (REsp. 205268/SP, rel. Ministro Salvio de Figueiredo Teixeira, j. 08/06/99, DJ 28/06/99, p. 122).

No IX Encontro dos Tribunais de Alçada do Brasil, realizado em 1997, concluiu-se por unanimidade:

Na fixação do dano moral, deverá o juiz, atendendo-se ao nexos de causalidade inscrito no art. 1060 do Código Civil, levar em conta critérios de proporcionalidade e razoabilidade na apuração do quantum, atendidas as condições do ofensor, do ofendido e do bem jurídico lesado.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
APELAÇÃO
Nº 0010031-52.2012.8.26.0554
SEÇÃO DE DIREITO PRIVADO – 26ª CÂMARA

Vai daí que, não se distanciando também do caráter punitivo dessa indenização mas, aferidas as circunstâncias pessoais do fato, da autora e da própria ré, tem-se como razoável o quantum fixado, corrigido do arbitramento, consoante o disposto na Súmula 362 do STJ, quantia que reputo apta a reparar a autora pelos danos morais, mantidas também, as demais cominações da sentença.

Com relação à verba honorária foi ela bem arbitrada, em consonância com os parâmetros do artigo 20, § 3º do Código de Processo Civil, afigurando-se remuneração condigna ao profissional do direito.

Portanto, permanece íntegra a r. sentença por seus próprios e jurídicos fundamentos, aqui adotados como razão de decidir nos termos do artigo 252 do Regimento Interno desta Corte.

Pelo exposto, por esses fundamentos, nego provimento ao recurso.

VIANNA COTRIM
RELATOR