



Estado de Mato Grosso do Sul
Poder Judiciário
Campo Grande
15ª Vara Cível

Autos: 0835511-28.2014.8.12.0001

Ação: Procedimento Comum/PROC

Parte requerente: [REDACTED] e outro

Parte requerida: [REDACTED]

Vistos, etc.

[REDACTED] e [REDACTED],
qualificados, ajuizaram a presente ação de indenização por danos morais e materiais em face de Almeida Viagens, também qualificada, afirmando que adquiriram pacote de viagem de lua de mel da empresa ré, nele incluídas a passagem aérea, hospedagem e alimentação, com destino a Cancun/MEX.

Observaram que, ao realizarem o check-out no hotel escolhido, foram surpreendidos com a cobrança da hospedagem, tendo sido informados pelo hotel que a empresa de turismo realizou as reservas de hospedagem, mas não repassou o valor respectivo.

Afirmaram que foram informados pelo hotel de que só seria liberada a saída mediante o pagamento da hospedagem e que, constrangidos com a situação, tentaram efetuar o pagamento com seus cartões de crédito e débito, mas o pagamento foi negado por insuficiência de saldo, o que acarretou novo constrangimento aos autores.

Alegaram que a ré demorou quase duas horas para efetuar a transferência do valor devido e que, por conta disso, perderam o embarque do voo que ia de Cancun/MEX até a Cidade do México/MEX. Aduziram, ainda, que foram obrigados a comprar novas passagens até a Cidade do México/MEX, na intenção de conseguir pegar o



Estado de Mato Grosso do Sul
Poder Judiciário
Campo Grande
15ª Vara Cível

voo original, que dali partiria em direção a São Paulo/SP, e que, no ato do embarque, foram questionados acerca do preenchimento da "ficha de imigração", documento sem o qual não poderiam deixar o México, e sobre o qual não foram devidamente informados pela agência ré.

Afirmaram que, ao chegarem à Cidade do México/MEX, tiveram que se deslocar entre os terminais do aeroporto, para conseguirem preencher o aludido documento, fato bastante estressante, diante da iminência de perderem o voo em direção ao Brasil.

Alegando defeito na prestação do serviço e a ocorrência de danos passíveis de reparação, requereram a aplicação do Código de Defesa do Consumidor e a inversão do ônus da prova e, ao final, a procedência dos pedidos, com a condenação da ré no ressarcimento dos prejuízos materiais sofridos, no total de R\$ 272,97 (duzentos e setenta e dois reais e noventa e sete centavos), além de indenização por danos morais, em montante a ser arbitrado pelo Juízo.

Protestaram genericamente por provas, deram à causa o valor de R\$ 1.000,00 e juntaram documentos de f. 14/25.

A tentativa de citação da ré restou inexitosa (AR de f. 29), tendo os autores informado novo endereço às f. 31/32 e apresentado documentos de f. 33/36.

Citada (AR de f. 39), a ré apresentou contestação às f. 40/47, requerendo a retificação do polo passivo para "[REDACTED]", aventando a preliminar de ilegitimidade passiva *ad causam*, ao argumento de que apenas intermediou o contrato havido entre o consumidor e a operadora de turismo, e pugnando pelo chamamento ao processo da operadora.

No mérito, asseverou a culpa exclusiva dos autores, por não terem se apresentado para embarque com, no mínimo, três horas de antecedência, como denotam os e-mails acostados à inicial, e argumentou que os autores só entraram em contato após mais de uma hora da tentativa de check-out e deveriam ter contactado a operadora de viagens, que constava no voucher a eles entregue, bem como que, mesmo sem o problema alegado na inicial, os autores teriam se atrasado para o embarque no voo de volta. Em caso de condenação, aduziu que a



Estado de Mato Grosso do Sul
Poder Judiciário
Campo Grande
15ª Vara Cível

indenização deve ser arbitrada com razoabilidade e de forma proporcional, levando em conta os esforços envidados para a resolução do problema, o fato de que se trata de empresa de pequeno porte e de que se trata de situação isolada. Argumentou a inexistência de provas dos danos materiais alegados e que os autores foram informados dos procedimentos de imigração, e requereu a minoração do montante pleiteado a título de honorários advocatícios sucumbenciais. Acostou documentos de f. 48/62.

Os autores, às f. 64/69, impugnaram a contestação, reiterando os termos da inicial, e às f. 70, requereram o julgamento antecipado da lide.

A ré opôs embargos de declaração, às f. 71/72, aventando a ocorrência de omissão quanto ao pedido de chamamento ao processo, feito na contestação.

Instados a especificar provas (f. 73), as partes nada manifestaram.

Às f. 74/80, decisão que não conheceu dos embargos de declaração, uma vez que não havia qualquer manifestação do Juízo nos autos com cunho decisório, apto a ensejar a oposição dos aclaratórios, bem como foi saneado o feito, tendo sido afastada a preliminar de ilegitimidade passiva, arguida pela ré e também rejeitado o pedido de chamamento ao processo da empresa Trend Fairs Operadora de Viagens Profis. Ltda.

Realizada a audiência, foi tentada mas não obtida a conciliação, tendo as partes requerido o julgamento antecipado da lide (f. 90).

Vieram-me conclusos os autos.

Relatei o essencial. Decido.

O processo encontra-se apto a receber julgamento antecipado, eis que presente a hipótese do artigo 355, inciso I, do Código de Processo Civil.

Como já reconhecido, aplica-se *in casu* o Código de Defesa do Consumidor, eis que os autores enquadram-se na condição de consumidores, e a ré, na de prestadora de serviços.

Assim, o fato de que os autores adquiriram da ré pacote de viagem, incluídos a passagem aérea e



Estado de Mato Grosso do Sul
Poder Judiciário
Campo Grande
15ª Vara Cível

hospedagem, e que, por ocasião do *check-out* do hotel, foram cobrados, muito embora já tivessem efetuado o pagamento dos valores devidos é incontroverso, logo, e sendo objetiva a responsabilidade da empresa ré, por força do disposto no artigo 14, do CDC, necessário tão somente quantificar o dano material e verificar a existência de dano moral, bem como atribuir um valor à indenização.

DOS DANOS MATERIAIS

Procede o pedido da parte autora de indenização por danos materiais, devendo a requerida suportar os danos consistentes no reembolso dos valores correspondentes às passagens entre Cancun/MEX e a Cidade do México/MEX (f. 20), uma vez que os autores perderam o voo por conta do atraso no *check-out*, em decorrência da confirmação tardia do pagamento da hospedagem, conforme contratado no pacote de viagem.

DOS DANOS MORAIS

Sobre os danos morais, não há dúvida do constrangimento sofrido pelos autores, quando foram indevidamente cobrados pela hospedagem, quando na realidade esta já havia sido efetuada, ocasionando o atraso e a perda do voo de regresso à Cidade do México, ou seja, dissabores que revelam verdadeiro estado de apreensão e angústia, direcionando parte de suas energias para a busca de solução de um problema que foi injustamente causado pela empresa ré.

No caso, o dano moral decorre do próprio ato e prescinde de demonstração do resultado, sendo *in re ipsa*, como, aliás, a jurisprudência já reconheceu, como se vê adiante:

"A concepção atual da doutrina orienta-se no sentido de que a responsabilização do agente causador do dano moral opera-se por força do simples fato da violação (danum in re ipsa). Verificado o evento danoso, surge a necessidade da reparação, não havendo que se cogitar da prova do prejuízo, se presentes os pressupostos legais para que haja a responsabilidade civil (nexo de causalidade e culpa)". (STJ, 4ª Turma, Resp. nº. 23.575-DF, Rel. Min. César Asfor Rocha, j. 09.06.1997)"



Estado de Mato Grosso do Sul
Poder Judiciário
Campo Grande
15ª Vara Cível

Explicam Direito e Cavalieri Filho, que, na evolução da responsabilidade civil, houve fase em que foi necessária a flexibilização da prova da culpa. Nesse contexto, *"admitiu-se a chamada culpa in re ipsa, aquela que deriva inexoravelmente da gravidade do fato danoso e das circunstâncias em que ele ocorreu, de tal modo que basta a prova desse fato para que ipso facto fique demonstrada a culpa, à guiza de uma presunção natural, uma presunção hominis ou facti. Particularmente, no caso do dano moral, a jurisprudência consolidou o princípio de que demonstrado o fato causador do dano, nada mais era preciso provar."*¹ -grifos do original

Tais danos são assim abordados por Theodoro Junior:

*"No convívio social, o homem conquista bens e valores que formam o acervo tutelado pela ordem jurídica. Alguns deles se referem ao patrimônio e outros à própria personalidade humana, como atributos essenciais e indisponíveis da pessoa. É direito seu, portanto, manter livre de ataques ou moléstias de outrem os bens que constituem seu patrimônio, assim como preservar a incolumidade de sua personalidade. É ato ilícito, por conseguinte, todo ato praticado por terceiro que venha refletir, danosamente, sobre o patrimônio da vítima ou sobre o aspecto peculiar do homem com ser moral. Materiais, em suma, são os prejuízos de natureza econômica, e, morais, os danos de natureza não-econômica e que 'se traduzem em turbações de ânimo, em reações desagradáveis, desconfortáveis, ou constrangedoras, ou outras desse nível, produzidas na esfera do lesado'".*²

Cabem aqui as considerações feitas por Cavalieri Filho, quando diz:

"Por mais pobre e humilde que seja uma pessoa, ainda que completamente destituída de formação

¹ DIREITO, Carlos Alberto Menezes e CAVALIERI Filho, Sérgio. Comentários ao Novo Código Civil. Da responsabilidade civil, das preferências e privilégios creditórios. Arts. 927 a 965, vol. XIII, 2.ª ed. Revista e atualizada. Coordenador Sálvio de Figueiredo Teixeira. Rio de Janeiro: Forense, 2007, pp. 5-6.

² THEODORO JÚNIOR, Humberto. Comentários ao Novo Código Civil. 2.ª ed. Vol III, Tomo II. Rio de Janeiro: Forense, 2003, p. 38



Estado de Mato Grosso do Sul
Poder Judiciário
Campo Grande
15ª Vara Cível

cultural e bens materiais, por mais deplorável que seja seu estado biopsicológico, ainda que destituída de consciência, enquanto ser humano será detentora de um conjunto de bens integrantes de sua personalidade, mais precioso que o patrimônio, que deve ser por todos respeitada. Os bens que integram a personalidade constituem valores distintos dos bens patrimoniais, cuja agressão resulta no que se convencionou chamar de dano moral. Essa constatação, por si só, evidencia que o dano moral não se confunde com o dano material; tem existência própria e autônoma, de modo a exigir tutela jurídica independente".³

Portanto, há responsabilidade da empresa ré, ao causar os danos morais antes descritos.

Desta forma, tendo em vista o próprio dano e o momento em que ocorreu, bem como a situação financeira das partes, arbitro a indenização em R\$ 20.000,00 (vinte mil reais), por considerar que esta importância repara razoavelmente o dano experimentado pelos autores, e que se a indenização for fixada em valor inferior, não exercerá o seu caráter punitivo, nem desestimulará a empresa ré da prática de novos atos ilícitos desta natureza.

Por todo o exposto, **julgo procedente o pedido** e, com fundamento no artigo 927 do Código Civil, art. 14 do CDC e no art. 5º, X, da Constituição Federal, condeno a ré no pagamento aos autores de indenização por dano moral, que fixo no valor equivalente a R\$ 20.000,00 (vinte mil reais), que deverá ser corrigido pelo IGPM/FGV, desde a data da prolação dessa sentença (consoante o reiterado entendimento do STJ, cristalizado na súmula n.º 362), e acrescido de juros legais desde a data da citação.

Condeno também a empresa ré ao pagamento de indenização por danos materiais no valor de R\$ 272,97 (duzentos e setenta e dois reais e noventa e sete centavos), consubstanciado nas passagens aéreas adquiridas pelos autores e comprovadas pelo documento de f. 20, igualmente corrigidos monetariamente desde a data do desembolso e juros a partir da citação (Art 405 do CC).

Por fim, com fundamento no artigo 85 do CPC,

³ CAVALIERI Filho, Sérgio. Programa de Responsabilidade Civil. São Paulo: Malheiros, 2006, p. 77



Estado de Mato Grosso do Sul
Poder Judiciário
Campo Grande
15ª Vara Cível

condeno a ré ao pagamento das despesas processuais e honorários ao advogado do autor, que, nos termos do § 2º, fixo em 15% do valor da condenação.

Publique-se. Registre-se. Intime-se. Cumpra-se.

Campo Grande, 21 de outubro de 2016

Zidiel Infantino Coutinho
Juiz de Direito

Assinado por certificação digital