

## ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação nº 1044084-41.2015.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante/apelado M.B.V.T. LTDA, é apelada/apelante M.A.B. (JUSTIÇA GRATUITA).

**ACORDAM**, em 30ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Negaram provimento ao apelo da ré e deram parcial provimento ao apelo da autora, V.U", de conformidade com o voto do Relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores ANDRADE NETO (Presidente) e MARIA LÚCIA PIZZOTTI.

São Paulo, 30 de março de 2016.

**Marcos Ramos**

**RELATOR**

Apelação com Revisão nº 1044084-41.2015.8.26.0100

Comarca: São Paulo

Juízo de Origem: 44ª Vara Cível Central

Apelantes e Apeladas: M.A.B.; M.B.V.T. Ltda.

Classificação: Prestação de serviços Indenização

**EMENTA: Prestação de serviços - Viagem de turismo Assessoria para emissão de visto - Ação de indenização por danos materiais e morais - Demanda de consumidora em face de agência prestadora - Sentença de parcial procedência Recurso de ambas as partes - Parcial reforma, apenas para majorar o valor indenizatório pelos prejuízos morais Cabimento - Viagem à Índia Autora que, ao chegar no aeroporto de desembarque, foi impedida de entrar no país Prazo de permanência, constante no visto providenciado pela ré, já expirado Autora que, em função disso, acabou por ser deportada por 02 (duas) vezes, até chegar ao Nepal, local onde permitida a emissão de visto de permanência nas dependências do próprio aeroporto, a fim de aguardar a emissão de novo visto pela ré - Responsabilidade objetiva da empresa bem evidenciada - Danos morais e materiais verificados - Indenizações devidas - Quantum indenizatório pelos prejuízos morais experimentados - Majoração - Cabimento.**

**Apelo da ré desprovido.**

**Apelo da autora parcialmente provido.**

## VOTO DO RELATOR

Trata-se de recursos de apelação interpostos nos autos da ação de indenização por danos morais e materiais, fundada em contrato de prestação de serviços para emissão de visto de turismo, ajuizada por M.A.B. em face de "M.B.V.T. Ltda.", onde proferida sentença que julgou procedente a pretensão deduzida para condenar a ré ao pagamento da quantia de R\$ 10.000,00 a título de danos morais, atualizada a partir do arbitramento, bem como pelos danos materiais a serem apurados em

liquidação de sentença por simples cálculos aritméticos. Sucumbente, ficou a cargo da ré o pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, fixados em 10% sobre o valor da condenação fls. 176/179.

Aduz a empresa ré que o julgado merece integral reforma sob alegação, em apertada síntese, de que a viagem da autora não foi prejudicada de forma integral, ao que se mostra exagerada a verba indenizatória fixada pelo Juízo da causa. Acresce que a apelada recebeu o visto com antecedência e, portanto, era sua a obrigação de conferência dos dados, sendo de rigor o reconhecimento da culpa concorrente pelos contratempos ocorridos fls. 186/190.

A autora, por sua vez, postula pela majoração da indenização por conta dos prejuízos de ordem moral, além da fixação dos honorários advocatícios em 20% sobre o montante da condenação - fls. 195/209.

Contrarrrazões às fls. 214/226, ao que vieram os autos conclusos a este relator.

### **É o relatório.**

Consta dos autos que a autora contratou os serviços da agência requerida para emissão de visto de turismo para entrada na Índia, tendo pagado a quantia de R\$ 335,00, sendo que em 04.02.2015, juntamente com seus amigos, embarcou com destino a Nova Délhi.

Ocorre que, ao chegar ao destino, o Departamento de Imigração constatou que o visto de entrada no país estava expirado, eis que emitido para ser utilizado no período de 17.12.2014 a 20.01.2015.

Afirmou que entrou em imediato contato com a requerida, e que somente depois de longa insistência esta acabou por informar que encaminharia novo visto no prazo de 72 (setenta e duas) horas.

Entretanto, por não poder permanecer na cidade de Nova Délhi sem o aludido visto, depois de 19h00 horas de espera foi deportada para Abu Dhabi, a fim de aguardar a emissão do visto.

Ao chegar a capital dos Emirados Árabes Unidos foi informada de que ali também não poderia permanecer sem o visto, e que também não havia possibilidade de ser emitido no aeroporto, ao que foi novamente deportada e encaminhada para o Nepal, única localidade em que permitida a emissão do visto de permanência no âmbito do próprio aeroporto. Ao chegar no Nepal em 07.02.2015, foi informada de que sua bagagem havia sido extraviada e, após ser ameaçada e humilhada, principalmente por ser mulher e estar viajando sozinha, já que os vistos dos seus amigos foram corretamente emitidos pela ré, obteve permissão de entrada.

Acresceu, por fim, que foi obrigada a comprar roupas em virtude do extravio da bagagem e despender dinheiro que não possuía para compras das passagens aéreas, ao que a operadora de seu cartão de crédito bloqueou o seu uso.

Somente em 10.02.2015 recebeu o visto de entrada na Índia, mas já era tarde demais para juntar-se a seus amigos e prosseguir a viagem, pois já não possuía mais dinheiro ou crédito à disposição, bem como porque estava sem suas malas, que somente foram localizadas um dia antes do retorno ao Brasil, ou seja, em 16.02.2015.

Ao contestar a ação, a requerida asseverou ter sido a autora quem deixou de mencionar no formulário o período de permanência na Índia, bem como de conferir

o documento na oportunidade em que lhe fora entregue, motivos pelo quais arguiu que não era de se cogitar em indenização, a qualquer título.

Assim narrados os fatos, tenho que a tentativa de escusas da empresa ré não tem o condão de eliminar sua inteira responsabilidade funcional pelos prejuízos suportados pela consumidora.

Resta comprovado que a requerente contratou os serviços da ré justamente para, dentre outros assuntos, prestar assessoria técnica para emissão do visto de entrada na Índia, tendo sido para tanto remunerada, de forma que cabia exclusivamente a ela a conferência da documentação e a confirmação dos dados constantes do aludido formulário preenchido pela contratante.

Isso porque, quando se contrata um serviço de assessoria, o que dele se espera é o eficiente e competente auxílio, desde o preenchimento de formulários até a etapa final, com a entrega da documentação encomendada.

A solicitação do visto sem consulta à autora quanto à data de sua utilização é, no mínimo, inaceitável para uma empresa que diz atuar há mais de 20 anos nesse mercado, não havendo como se imputar culpa à consumidora dos serviços.

De outro vértice, necessário se faz ponderar que a indenização por prejuízos morais tem o fito de tentar amenizar o sofrimento da vítima, bem como primar pelos princípios da equivalência e da razoabilidade, atentando-se, ademais, à capacidade econômico-financeira das partes.

Segundo resta incontroverso nos autos, a autora foi por duas vezes deportada, suportou gastos imprevistos, teve sua bagagem extraviada, cartão de crédito bloqueado, teve que se separar dos amigos que a acompanhavam e viu frustradas as férias antecipadamente planejadas. Diante de tudo não se pode dizer, conforme quer fazer crer a agência apelante, que foram apenas algumas horas de contratempos.

Não se olvida, ademais, o caráter pedagógico da reprimenda, que poderá evitar novos abusos, sem causar, por outro lado, enriquecimento sem causa à vítima. Assim, se mostra razoável majorá-lo para o montante de R\$ 30.000,00, corrigido monetariamente desde a data de publicação da sentença e acrescido de juros moratórios legais a partir da citação.

Nesse sentido: **"Indenização - Dano moral - Fixação - Critérios retributivo e preventivo - Grau de culpa do autor do dano e o sofrimento da vítima - Produzindo efeitos inibidores à reprodução de atos semelhantes - Teoria do desestímulo Necessidade."** (TJSP - Ap. c/ Rev. 850.040-00/0 - 30ª Câmara de Direito Privado - Rel. Des. ANDRADE NETO - j. 13.7.2005)

Quanto aos honorários advocatícios, o percentual da condenação deve permanecer no patamar de 10% sobre o valor atualizado da condenação, posto que remunerará de forma justa o trabalho desenvolvido pelo digno patrono da autora.

Ante o exposto, nego provimento ao apelo da ré e confiro parcial provimento ao interposto pela autora.

MARCOS RAMOS

Relator