



CER
Nº 70079189403 (Nº CNJ: 0284152-60.2018.8.21.7000)
2018/CÍVEL

APELAÇÃO CÍVEL. RESPONSABILIDADE CIVIL. AÇÃO INDENIZATÓRIA POR DANOS MORAIS. RESERVA DE HOTEL NÃO EFETIVADA. RESPONSABILIDADE SOLIDÁRIA E OBJETIVA DA FORNECEDORA DO SERVIÇO. DANOS MORAIS CONFIGURADOS. QUANTUM MANTIDO.

Teoria do risco do empreendimento. Toda pessoa, física ou jurídica, que se dispõe a empreender no campo do fornecimento de bens e serviços deve responder objetivamente pelos acidentes de consumo que advenham, ainda que parcialmente, da atividade econômica por si explorada. Aplicação da teoria do risco do empreendimento de forma solidária dos parceiros no fornecimento de serviços, nos termos dos artigos 14 e 25, § 1º, do CDC.

Caso concreto. Reserva de pousada efetuada com antecedência pelas autoras, por meio de serviço ofertado na *internet*, que não foi confirmada pelo local de hospedagem em razão da falta de informação prévia. Prova dos autos que evidencia ter havido falha na comunicação da prestadora do serviço de intermediação. Fornecedora que não se desincumbiu de demonstrar a ausência de defeito dos seus serviços ou a culpa exclusiva de terceiro na causação do evento danoso. Reconhecida, portanto, a falha do serviço prestado, com a conseqüente responsabilização da requerida pelos danos decorrentes do acidente de consumo. Sentença mantida.

Danos morais. Evidenciados os danos morais sofridos pelas autoras, porquanto tiveram suas expectativas completamente frustradas em viagem de férias. Inegavelmente, a falta de hospedagem na pousada escolhida previamente, a necessidade de troca de local e o decurso de longas horas sem definição acerca da hospedagem transborda o mero dissabor cotidiano. Mãe e suas duas filhas menores de idade que passaram por tamanho desconforto durante o período de férias. Particularidades fáticas do caso que recomendam a manutenção do valor fixado pelo juízo de origem, R\$ 5.000,00 para cada uma das autoras.

APELAÇÃO DESPROVIDA.

APELAÇÃO CÍVEL

NONA CÂMARA CÍVEL

Nº 70079189403 (Nº CNJ: 0284152-60.2018.8.21.7000)

COMARCA DE CAXIAS DO SUL



CER
Nº 70079189403 (Nº CNJ: 0284152-60.2018.8.21.7000)
2018/CÍVEL

DECOLAR.COM LTDA

APELANTE

[REDACTED]

APELADO

[REDACTED]

APELADO

[REDACTED]

APELADO

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos os autos.

Acordam os Desembargadores integrantes da Nona Câmara Cível do Tribunal de Justiça do Estado, à unanimidade, em desprover a apelação.

Custas na forma da lei.

Participaram do julgamento, além do signatário, os eminentes Senhores **DES. EUGÊNIO FACCHINI NETO (PRESIDENTE) E DES. EDUARDO KRAEMER.**

Porto Alegre, 18 de dezembro de 2018.

DES. CARLOS EDUARDO RICHINITTI,

Relator.

RELATÓRIO

DES. CARLOS EDUARDO RICHINITTI (RELATOR)

TRATA-SE DE RECURSO DE APELAÇÃO INTERPOSTO POR DECOLAR.COM LTDA, NOS AUTOS DA AÇÃO INDENIZATÓRIA AJUIZADA POR [REDACTED]

, [REDACTED]
E [REDACTED]

, contra a sentença que julgou procedente a demanda nos seguintes termos, fls. 43/46v:



CER
Nº 70079189403 (Nº CNJ: 0284152-60.2018.8.21.7000)
2018/CÍVEL

“Isso posto, JULGO PROCEDENTE O PEDIDO, condenando a ré ao pagamento, em favor de cada um dos autores, de indenização pelos danos morais, no montante de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), corrigido pelo IGP-M, a contar da publicação da sentença, e acrescido de juros moratórios de 1% ao mês, a contar da citação.

Sucumbente, arcará a ré com o pagamento das custas processuais e dos honorários advocatícios ao procurador dos autores, os quais fixo em 20% sobre o valor atualizado da condenação, na forma do artigo 85, § 2º, do CPC.”.

Em suas razões, fls. 48/56, aduz, preliminarmente, a sua ilegitimidade passiva. Afirma que encerra a sua participação na relação jurídico-negocial tão logo a contratação entre usuário e fornecedor do serviço seja realizada. Alega que recebe comissão pelo serviço de aproximação, não exercendo ato de gerência sobre a cobrança da reserva. Nega tenha responsabilidade pelo evento danoso, afirmando que é mera intermediária da relação jurídica entre as recorridas e o fornecedor de serviços. Assevera que, ao receber a solicitação de reserva, realizou contato com o estabelecimento contratado e confirmou a disponibilidade de vaga para o período solicitado pela parte autora. Sustenta que a falha na prestação do serviço deve ser atribuída ao local de hospedagem, *Rosa Flat Pousada*. Destaca que tentou solucionar a situação e encaminhou as autoras para uma segunda pousada, a qual causou transtornos às requerentes por motivos alheios à apelante. Acrescenta que conseguiu uma terceira hospedagem para as recorridas, *Pousada Capitão Cook*, o que evidencia não ter medido esforços para solucionar a situação e manter o bom relacionamento com as clientes. Nega tenha cometido qualquer ato ilícito, insurgindo-se quanto à alegação de falha na prestação do serviço. Destaca que as postulantes não comprovaram o abalo moral sofrido, e afirma que o *quantum* arbitrado a título indenizatório é elevado, devendo ser reduzido. Requer o provimento recursal a fim de ser reconhecida a sua ilegitimidade passiva ou julgada improcedente a demanda; sucessivamente, pleiteia a redução do valor da indenização.



CER
Nº 70079189403 (Nº CNJ: 0284152-60.2018.8.21.7000)
2018/CÍVEL

Apresentadas contrarrazões nas fls. 73/77, subiram os autos a esta instância, tendo o Ministério Público exarado parecer no sentido do desprovimento recursal, fls. 79/81.

Após diligência, fls. 82/83 e 86/92, vieram os autos conclusos para julgamento.

É o relatório.

VOTOS

DES. CARLOS EDUARDO RICHINITTI (RELATOR)

Recebo o recurso interposto, porquanto atendidos os requisitos intrínsecos e extrínsecos de admissibilidade.

Na inicial, narram as autoras que realizaram a compra de hospedagem para o dia 18/01/2017 no site www.decolar.com, endereço eletrônico da ré. Afirmam que ao chegar na *Pousada Rosa Flat* foi informado que não havia qualquer reserva em seu nome, tampouco vaga disponível no hotel. Alegam que a atendente da pousada entrou em contato com a ré, sendo constatado o erro em não avisar a hospedagem acerca da reserva. Destacam que a atendente da pousada insistiu com a ré para que conseguisse quarto em outro local, tendo sido as autoras encaminhadas para a *Pousada Uluwato*. Sustentam que, após se instalarem na referida pousada, a qual não apresentava adequadas condições de higiene e instalações inferiores à originalmente escolhida, foram surpreendidas por funcionário dizendo que a havia um engano e que o quarto disponibilizado já possuía reserva para outra família. Dizem ter se instalado o pânico na ocasião, e resolveram voltar à primeira pousada, pois a atendente havia sido muito atenciosa, local em que foi contatada a ré. Narram que foram encaminhadas a um terceiro local de hospedagem, *Pousada Capitão Cook*, sendo que se passaram mais de sete horas desde o início da confusão até a resolução do problema. Sustentam que houve falha na prestação do serviço, devendo a ré ser responsabilizada pelo evento danoso. Requerem a procedência da demanda a fim de ser Decolar.com Ltda condenada a pagar indenização por danos morais no valor de R\$ 19.362,00, sendo R\$ 6.454,00 para cada autora.



CER
Nº 70079189403 (Nº CNJ: 0284152-60.2018.8.21.7000)
2018/CÍVEL

A sentença foi de procedência, fls. 43/46v – condenada a ré a pagar R\$ 5.000,00 a cada autora -, dela se insurgindo a demandada, fls. 48/56. O recurso de apelação não merece guarida, todavia.

Inicialmente, destaco que as razões para invocar a preliminar de ilegitimidade passiva, ventilada pela apelante, se relacionam com o mérito da causa.

Isso porque a recorrente alega que não é parte legítima para figurar no polo passiva desta demanda por supostamente encerrar a sua participação na relação jurídico-negocial tão logo a contratação entre usuário e fornecedor do serviço seja realizada, tese que não merece prevalecer.

In casu, a ré mantém um site bastante conhecido para busca de hospedagem na internet, oferecendo ao cliente uma expectativa de segurança e resultado. Seu lucro advém, dentre outras fontes, da intermediação das reservas realizadas.

A parte autora manteve contato e tratativas com a ré, pagou o preço da reserva e, ao chegar no local da hospedagem, não obteve o serviço contratado. A parte ré, a seu turno, obtém lucro significativo com o serviço que disponibiliza e, a partir daí, deve responder por eventuais prejuízos decorrentes da falha na intermediação.

Veja-se que as autoras escolheram e reservaram a pousada graças ao serviço disponibilizado pela ré, que tinha aquela fornecedora em seus cadastros. Em outras palavras, a ré lucra valores significativos com a intermediação e deve responder quando o sistema se mostra falho.

Cumpra-se asseverar que a relação mantida entre as partes é de consumo, razão pela qual aplicável o CDC ao caso concreto. Assim, trata-se de responsabilidade civil objetiva e solidária, nos moldes do que dispõem os seus artigos 14 e 25, § 1º¹, bastando

¹ **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.**

§ 1º O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais:

- I - o modo de seu fornecimento;
- II - o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam;
- III - a época em que foi fornecido.



CER
Nº 70079189403 (Nº CNJ: 0284152-60.2018.8.21.7000)
2018/CÍVEL

para a responsabilização a demonstração do dano e do nexo causal entre ele e a conduta atribuível aos fornecedores de serviços. Neste sentido:

*APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO PRIVADO NÃO ESPECIFICADO. **AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS. PACOTE TURÍSTICO. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO.** QUANTUM INDENIZATÓRIO AUMENTADO. SENTENÇA PARCIALMENTE ALTERADA. DA ILEGITIMIDADE PASSIVA: Não há o que se falar em ilegitimidade passiva, na medida em a apelante atuou como intermediadora da venda do pacote de turismo, respondendo, assim, pela falha na prestação dos serviços juntamente com as empresas que mantém parcerias, nos termos dos artigos 7º, parágrafo único, e 14, ambos, do CDC. DA RESPONSABILIDADE CIVIL. CULPA DE TERCEIRO: **Conforme art. 14 e 25, §1º, do CDC, os fornecedores de serviço que prestam serviço em cadeia ou parceria têm responsabilidade civil objetiva, em tese, de indenizar danos causados ao consumidor. Tendo a parte autora realizado a reserva no hotel através do site fornecido pela CVC, é esta igualmente responsável pelos danos sofridos decorrentes do cancelamento da hospedagem.** DANOS MORAIS: Comprovado os danos morais suportados pelos consumidores, em decorrência do descumprimento considerável do contrato de viagem, ante o descumprimento do pacote de viagem contratado, e, ainda, o descaso no tratamento dispensado pelas empresas rés, deve ser reconhecido àquele o direito à indenização respectiva. Na fixação de indenização por dano moral, o julgador deve levar em conta o caráter reparatório e pedagógico da condenação, de forma a não permitir o lucro fácil do ofendido, mas também sem reduzir a verba a um valor irrisório. O valor fixado na sentença deve ser aumentado para corresponder aos danos sofridos pelos autores, diante dos fatos narrados na inicial. HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS. MANUTENÇÃO. No arbitramento da verba honorária, deve o juiz*

§ 2º O serviço não é considerado defeituoso pela adoção de novas técnicas.

§ 3º O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar:

- I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste;
- II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

§ 4º A responsabilidade pessoal dos profissionais liberais será apurada mediante a verificação de culpa.

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. (grifei)



CER
Nº 70079189403 (Nº CNJ: 0284152-60.2018.8.21.7000)
2018/CÍVEL

considerar o local de prestação do serviço, a natureza da causa, o trabalho realizado pelo causídico e o tempo de trâmite da ação, nos termos do art. 20, § 3º do CPC. Verba honorária mantida em 15% sobre o valor atualizado da causa, observadas as peculiaridades do caso. NEGARAM PROVIMENTO AO APELO DA RÉ E DERAM PARCIAL PROVIMENTO AO APELO DOS AUTORES. (Apelação Cível Nº 70065258790, Décima Sétima Câmara Cível, Tribunal de Justiça do RS, Relator: Giovanni Conti, Julgado em 13/08/2015) (Grifei)

Analisando os autos, verifico que as autoras efetuaram, via site DECOLAR.COM, a reserva para estada entre os dias 18 e 19/01/2017 na *Pousada Rosa Flat*, Praia do Rosa/SC, conforme correio eletrônico enviado à autora, fls. 23/24.

Além de a ré ter deixado fluir *in albis* o prazo sem apresentar contestação, não impugnando os argumentos da petição inicial, reconheceu, em apelação, a reserva realizada pela parte autora em seu site, fl. 52.

É fato incontroverso, portanto, que as autoras efetuaram a reserva de um pernoite em pousada na Praia do Rosa para o dia 18/01/2017 no site da requerida.

Além disso, e-mail das fls. 23/24 demonstra que a reserva foi realizada na data de 06/01/2017, com antecedência e prazo hábil para a comunicação entre a demandada e a pousada, portanto.

Ocorre que, ao chegarem na *Pousada Rosa Flat*, em 18/01/2017, as autoras foram alertadas pela atendente do local que havia um problema, visto que a reserva em seu nome não constava do sistema. Além disso, não havia vagas na hospedagem para a data em questão, 18/01/2017.

Dignos de nota são os e-mails trocados entre a atendente da *Pousada Rosa Flat* e a ré, fls. 27/28, que evidenciam não ter a hospedagem sido informada pela DECOLAR.COM acerca da reserva realizada pela parte autora no site da ré.

Depreende-se da prova dos autos que a verdadeira falha na reserva das autoras foi decorrente da falta de comunicação por parte da ré à prestadora do serviço de hospedagem. E, justamente por isso, não pode a apelante se eximir da responsabilidade,



CER
Nº 70079189403 (Nº CNJ: 0284152-60.2018.8.21.7000)
2018/CÍVEL

uma vez que não cumpriu de forma adequada o contrato de intermediação realizado com a parte autora.

Ademais, a falha da ré acabou por ocasionar o chamado *overbooking* do hotel, isto é, a sua sobrelotação, o que explica o fato de as autoras não terem sido lá alojadas quando de sua chegada na Praia do Rosa.

Note-se que, mesmo que a reserva tivesse sido cancelada ou não efetuada, se lugar houvesse na pousada, certamente as autoras teriam optado por lá permanecerem. No entanto, por impossibilidade de acomodação em estabelecimento lotado, as requerentes tiveram que ser encaminhadas a um segundo local.

Ainda que a ré alegue não ser a ela atribuível a troca de hospedagem da segunda pousada para a terceira – porque o segundo *overbooking* teria sido causado pelo próprio hotel, *Pousada Uluwato*, - a questão é que a indenização devida permanece inabalável.

Ora, o primeiro fato é, por si só, ensejador da responsabilidade civil da ré, tendo em vista que plenamente evidenciada a falha na prestação do serviço oferecido.

É esperado que o site DECOLAR.COM, na condição de intermediário, realize a reserva de modo satisfatório e confira a efetiva disponibilidade de hospedagem. Embora afirme a ré que assim procedeu, não há qualquer prova acerca de seu prévio contato com a *Pousada Rosa Flat*. O simples fato de haver um código de *check-in* - emitido pela própria ré, destaque -, fl. 52v., não se presta a comprovar o alegado em apelação.

Levando-se em conta que a requerida não se desincumbiu do ônus que lhe é legalmente imposto, deixando de provar a inexistência de falha do serviço ou a aventada culpa exclusiva de terceiro, cumpre reconhecer, efetivamente, a sua responsabilidade objetiva pelos danos suportados pelas autoras em razão da falha na reserva que haviam feito.

Cuida-se, como antecipado, de típico caso de acidente de consumo, cuja configuração acarreta a responsabilidade solidária dos estabelecimentos fornecedores com base na teoria do risco do empreendimento, segundo a qual *“todo aquele que se dispõe a*



CER
Nº 70079189403 (Nº CNJ: 0284152-60.2018.8.21.7000)
2018/CÍVEL

*exercer alguma atividade no campo do fornecimento de bens e serviços tem o dever de responder pelos fatos e vícios resultantes do empreendimento independentemente de culpa*².

É inegável que as autoras, depois de planejarem férias com a devida antecedência, tiveram as suas expectativas completamente frustradas pelo agir desidioso da ré.

Aliás, não bastasse o desgosto e os incômodos inerentes ao fato, que obrigou as autoras a procurarem onde dormir, deslocando-se da pousada originalmente escolhida, se tratava de uma mãe e suas duas filhas menores de idade em férias, com legítimas expectativas de lazer em família, o que reforça os danos morais sofridos.

Dessa forma, a situação enfrentada, a toda evidência, transborda um mero incômodo cotidiano, caracterizando dano moral.

Destarte, porque devidamente demonstrado o dano e o nexo causal entre ele e o serviço defeituoso da ré, evidenciada está a obrigação de indenizar, não havendo falar em ilegitimidade passiva ou improcedência da demanda por ausência de prova.

Passo, então, à análise da indenização.

Como sabido, é adequada a fixação de danos morais conforme o grau de responsabilidade atribuído à parte ré, devendo ser igualmente considerada a existência de fatos que porventura agravem a situação exposta.

Ademais, leva-se em conta a condição econômica da vítima e do ofensor, o grau de culpa, a extensão do dano, a finalidade da sanção reparatória e os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade. A quantificação fica sujeita, pois, a juízo ponderativo, devendo atender aos fins a que se presta – compensação do abalo e atenuação do sofrimento – sem representar, contudo, enriquecimento sem causa da parte lesada.

No caso em análise, é importante destacar que a responsabilização pelos prejuízos extrapatrimoniais não tem apenas finalidade reparatória, mas também função

² CAVALIERI FILHO, Sergio. **Programa de responsabilidade civil**, 8. ed. São Paulo: Atlas, 2009, p. 405.



CER
Nº 70079189403 (Nº CNJ: 0284152-60.2018.8.21.7000)
2018/CÍVEL

pedagógico-punitiva, pois busca dissuadir os responsáveis pela ofensa a não incorrerem em novas faltas similares perante outros usuários dos seus serviços.

Assim, considerando que as autoras eram mãe e filhas menores, estavam de férias, e levaram longas horas até resolverem a lamentável situação causada pela ré, além de não terem em nada contribuído para os fatos; e, por outro lado, ser a ré empresa que atua em todo o mundo no ramo de reservas de hotéis, desrespeitando as suas consumidoras ao não honrar a reserva devidamente confirmada, julgo adequada a importância fixada pelo juízo de origem, R\$ 5.000,00 a cada postulante para compensar pelo dano moral sofrido.

Cuida-se de quantia suficiente para reparar o abalo extrapatrimonial suportado pelas autoras, punir a ré pelo ilícito causado e prevenir a ocorrência de eventos afins, sem que implique, ao mesmo tempo, enriquecimento indevido das ofendidas.

Por fim, sabe-se que, no sistema de persuasão racional adotado no processo civil brasileiro, o juiz não está obrigado a se manifestar sobre todas as alegações e disposições normativas invocadas pelas partes, bastando menção às regras e fundamentos jurídicos que levaram à decisão de uma ou outra forma. Assim, dou por devidamente prequestionados todos os dispositivos constitucionais, legais e infralegais suscitados pelas partes no curso do processo, a fim de evitar a oposição de aclaratórios com intuito prequestionador.

Registro, por entender oportuno, que será considerada manifestamente protelatória eventual oposição de embargos declaratórios com propósito exclusivo de prequestionamento ou com notória intenção de rediscussão da decisão da Câmara, na forma do artigo 1.026, § 2º, do Novo Código de Processo Civil.

Do exposto, voto por **DESPROVER** a apelação.

Considerando que já fixados em 20% do valor atualizado da condenação, deixo de majorar os honorários advocatícios por força do artigo 85, § 11, do Código de Processo Civil.



CER
Nº 70079189403 (Nº CNJ: 0284152-60.2018.8.21.7000)
2018/CÍVEL

DES. EDUARDO KRAEMER - De acordo com o(a) Relator(a).

DES. EUGÊNIO FACCHINI NETO (PRESIDENTE) - De acordo com o(a) Relator(a).

DES. EUGÊNIO FACCHINI NETO - Presidente - Apelação Cível nº 70079189403, Comarca de Caxias do Sul: "APELAÇÃO DESPROVIDA. UNÂNIME."

Julgador(a) de 1º Grau: CLAUDIA ROSA BRUGGER