



VISTOS, relatados e discutidos estes autos da Apelação Cível no **Processo nº 0296317-44.2018.8.19.0001** em que são Apelantes [REDACTED] e Apelados [REDACTED] **ACORDAM**, por unanimidade de votos, os Desembargadores que compõem a Vigésima Câmara Cível do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro, em conhecer e negar provimento à apelação.

**RELATÓRIO:**

Trata-se de ação entre as partes acima indicadas, narrando os autores que em 24/10/2018 adquiriram pacote de turismo para Caldas Novas no valor de R\$ 14.170,50 para o período entre 18 e 25/11/2018.

Chegando em casa, foram lembrados de aniversário da filha que seria comemorado no dia 24/11/2018, de maneira que no dia seguinte retornaram à loja das rés para alteração da data das reservas, ocasião em que lhes foram cobrados R\$ 1.000,00 a título de multa, pagos em cheque.

Aduzem que não receberam nem o novo contrato, nem o recibo da multa.

Ocorre que, posteriormente, a filha dos autores constatou que os mesmos foram enganados eis que o valor da nova reserva foi de R\$ 8.932,32 com a colocação em hotel inferior e mais barato ao contratado anteriormente.

Alegam os autores, ainda, que ao retornarem à agência, foram ridicularizados pelos prepostos das rés e que ao buscarem a microfilmagem do cheque utilizado para pagamento da multa, verificaram que o mesmo foi depositado na conta de sócia da 2ª ré.

Requerem a restituição de valores cobrados indevidamente e indenização por dano moral no valor de R\$ 10.000,00 para cada autor.

Em contestação conjunta, as rés arguem preliminar de ilegitimidade passiva da 2ª ré, [REDACTED], alegando que a prestação dos serviços foi contratada com a [REDACTED].

No mérito, alegam que qualquer alteração solicitada pelos contratantes é sujeita a multa de 15% e que a vendedora Patrícia informou aos autores sobre a multa total de R\$4.913,82,



ficando disponível o valor de R\$9.256,68. Sustentam que foi dada a opção de ficar no mesmo hotel e pagar a diferença ou trocar de hotel para uma categoria mais barata, com solicitação de atendimento especial devido à idade.

Alegam que os autores optaram por esta segunda opção, sendo feito novo contrato para as datas solicitadas.

Afirmam que não foi solicitado nenhum valor aos autores além do pago anteriormente e que todas as informações foram prestadas aos autores de maneira clara e que a quantia de R\$1.000,00 paga não foi a título de multa, mas pela solicitação de atendimento especial.

Sustentam que, embora o cheque tenha sido depositado na conta de Patrícia, o mesmo foi repassado ao hotel posteriormente.

Concluem pela inexistência de falha na prestação dos serviços, inexistindo danos de ordem material e moral a serem indenizados. Requer a improcedência dos pedidos formulados pelos autores (índex 94).

Réplica afirmando, em síntese, que a narrativa da parte ré não guarda relação com a verdade, impugnando, inclusive os cálculos realizados pela ré no que diz respeito ao valor da multa de 15% sobre o valor do pacote (índex 193).

Em provas (índex 205), ambas as partes informaram não ter outras provas a produzir, ressalvando a ré o direito de produzir eventual contraprova (índex 212 e 216).

Memoriais de ambas as partes (índex 229 e 238).

A sentença foi proferida com a seguinte parte dispositiva:

***“Por todo o exposto, julgo procedentes os pedidos para condenar, solidariamente, os réus a:***

***a) indenizar aos autores, a título de dano material, a quantia de R\$4.112,61, corrigida monetariamente desde a data do desembolso e acrescida de juros de mora de 1% ao mês a partir da citação.***

***b) indenizar aos autores, a título de dano moral, a quantia de R\$10.000,00 para cada um dos autores, totalizando a quantia de R\$20.000,00, corrigida monetariamente a partir da publicação desta sentença e acrescida de juros de mora de 1% ao mês a partir da citação.***





***Condeno os réus ao pagamento das despesas processuais e honorários advocatícios que fixo em 10% (dez por cento) sobre o valor da condenação.”***

(índex 243)

Apelação da parte ré requerendo a reforma da sentença, repisando suas teses de defesa, afirmando que a parte autora teve ciência de todos os termos do contrato, inclusive da multa de 15%, sustentando que não houve falha na prestação do serviço (índex 270).

Contrarrazões dos autores prestigiando o julgado, requerendo a manutenção da sentença (índex 324).

**É o relatório.**

**VOTO:**

O presente recurso deve ser analisado à luz do Novo Código de Processo Civil, uma vez que a sentença foi proferida após a data de sua vigência, razão pela qual o recurso deve ser recebido consoante certidão tempestividade e informação de preparo (índex 315), estando presentes os requisitos recursais objetivos e subjetivos.

A relação jurídica existente entre as partes é de consumo e, por isso, o fornecedor de serviço responde objetivamente pelos danos sofridos pelo consumidor decorrentes de falha na prestação do serviço, somente se eximindo de tal responsabilidade se demonstrada a inexistência do defeito ou fato exclusivo do consumidor ou de terceiro (artigos 3º, caput e 14, § 3º da Lei 8.078/90).

Os autores ingressaram com a presente ação buscando indenização por danos moral e material em razão da falha na prestação do serviço por parte das rés que, ao alterarem data de pacote de viagens, fizeram cobranças indevidas e colocaram os autores em hotel de categoria inferior à inicialmente contratada.

A contratação do pacote de viagens para Caldas Novas restou incontroversa, assim como a alteração de datas e de hotel para categoria inferior. Incontroversa, também, a cobrança do valor de R\$ 1.000,00 aos autores, divergindo apenas quanto aos fundamentos da cobrança, se decorrente de multa ou taxa para “atendimento especial”.

Conforme consta do contrato assinado pelos autores, em caso de alteração da contratação, é devida multa de 15% (índex 104).



4. DA ALTERAÇÃO, RESCISÃO E NÃO COMPARECIMENTO

4.1. A critério do CONTRATANTE, poderão ocorrer as hipóteses de "Alteração da Contratação Inicial", "Rescisão" e "Não Comparecimento", cujas definições e regras estão estabelecidas nas condições gerais do site [REDACTED] expostas ao CONTRATANTE na Agência de Viagens. AS PENALIDADES ALI ESTABELECIDAS OBEDECEM AO PERCENTUAL DISPOSTO NA TABELA ABAIXO, QUE SERÁ APLICADO TENDO POR BASE O PREÇO TOTAL DOS SERVIÇOS TURÍSTICOS CONTRATADOS.

	Prazo de Início da Viagem	Multa
Alteração da Contratação Inicial	Até 1 (um) dia do início	15%

Considerando-se que o contrato inicialmente firmado teve o valor de R\$ 14.170,50 e a alteração de datas feita pelos autores no dia seguinte e bem antes do prazo previsto no contrato, a multa a ser cobrada dos autores deveria ser de R\$ 2.125,57.

No entanto, a parte ré não só reteve valor superior ao devido como colocou os autores em hotel inferior.

A parte ré cobrou, ainda, o montante de R\$ 1.000,00 que, informando aos autores que seria uma multa, mas, segundo as rés, em contestação, seriam referentes ao “atendimento especial” que os autores receberiam no hotel em razão de sua idade avançada.

Ocorre que a ré não faz qualquer prova da alegação. Não há prova da suposta contratação de atendimento especial, não há comprovação de que o valor cobrado dos autores foi repassado ao hotel, nada que indique que o valor cobrado foi efetivamente utilizada para garantir aos autores o suposto “atendimento especial”.

Note-se que o e-mail enviado pela parte ré ao hotel (índice 174) solicita apenas “*um cuidado maior e mimo com nossos clientes, que escolheram vocês com muito carinho*”, o que, na verdade, é o mínimo que se espera no atendimento prestado a idosos como os autores.

Destaque-se, ainda, que o próprio e-mail da ré admite que a multa aplicada aos autores foi no valor de R\$ 4.900,00, valor muito superior aos R\$ 2.125,57 efetivamente devidos.

Boa tarde,

O cliente ██████████, adquiriu uma viagem para o ██████████, mas houve um imprevisto na família e precisou trocar a data da viagem. A ██████████ por sua vez cobrou uma multa de R\$4.900,00. Mas mesmo assim optaram para fazer a viagem e escolheram o Flat 1 para ficarem para diminuir os gastos devido a multa.

Eles não cancelaram da viagem e deram prioridade ao destino, porque ambos descobriram recentemente câncer, ele câncer na próstata e ela câncer nas mamas. Por esse motivo eles querem viajar e curtir os dias junto com vocês.

Gostaria de pedir um cuidado maior e mimo com nossos clientes, que escolheram vocês com muito carinho.

Da leitura dos autos e da análise da documentação acostada, resta evidente o desrespeito das rés que, conforme e-mail acima reproduzido, tinha plena ciência não só da idade avançada dos autores como da doença que os acometia.

Conforme consta da sentença, a conduta das rés fere não só o Código de Defesa do Consumidor, como a ética e a moral que todos devem ter, de maneira que não restam dúvidas quanto aos danos de ordem material e moral sofridos pelos autores, merecendo forte reprovação a conduta das rés.

Quanto ao exame da questão do *quantum* indenizatório é reconhecida a dificuldade de sua fixação, tendo em vista que inexistente, no sistema legal pátrio, norma que regulamente o seu arbitramento, o que impõe ao Julgador, caso a caso, encontrar o que seja razoavelmente justo para o ofendido e também para o ofensor.

Assim, conforme entendimento jurisprudencial que se consolidou a respeito da matéria, há de se levar em consideração a intensidade do sofrimento moral do ofendido, a gravidade, a natureza e a repercussão social, a posição social daquele, seu grau de cultura, atividade profissional desenvolvida e seus ganhos, sua idade e sexo, entre outros requisitos, os quais também devem ser levados em conta para o ofensor, sendo que, relativamente a este, há de se ter em vista, especialmente, sua capacidade econômico-financeira de suportar o encargo que lhe é imposto.

Neste sentido, a indenização deve ser delimitada atendendo ao princípio da proporcionalidade e razoabilidade e os entendimentos de que *"Para se estipular o valor do dano moral devem ser consideradas as condições pessoais dos envolvidos, evitando-se que sejam desbordados os limites dos bons princípios e da igualdade que regem as relações de direito,*





*para que não importe em um prêmio indevido ao ofendido, indo muito além da recompensa ao desconforto, ao desagrado, aos efeitos do gravame suportado." (STJ, REsp 169867/RJ, Rel. Min, Cesar Asfor Rocha, 4ª Turma; DJ 19/03/2001), sendo certo que "O dano moral deve ser indenizado mediante a consideração das condições pessoais do ofendido e do ofensor, da intensidade do dolo ou grau de culpa e da gravidade dos efeitos a fim de que o resultado não seja insignificante, a estimular a prática do ato ilícito, nem o enriquecimento indevido da vítima." (STJ, REsp 207926/PR, Rel. Min. Ruy Rosado de Aguiar, 4ª Turma, DJ 08/03/2000).*

No caso dos autos, entendo que a indenização por dano moral fixada no valor de R\$ 10.000,00 para cada autor se mostra adequada diante dos fatos narrados, tendo em mente que a conduta das rés transformou um período de férias, descanso e lazer em motivo de grave aborrecimento e abalo emocional para os autores que contam com idade avançada.

Por fim, nos termos do disposto no artigo 85, §11, do novo Código de Processo Civil, o Colegiado da Corte de Justiça arbitrará honorários advocatícios pelo trabalho adicional prestado pelo causídico neste grau de jurisdição, sendo vedado ultrapassar os respectivos limites estabelecidos nos §§2º e 3º para a fase de conhecimento.

Desta forma, majoro os honorários advocatícios em favor da parte autora para 15% sobre o valor da condenação.

***ANTE O EXPOSTO, CONHEÇO E NEGO PROVIMENTO À APELAÇÃO DA PARTE RÉ, MAJORANDO OS HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS PARA 15% DO VALOR DA CONDENAÇÃO. NO MAIS, MANTENHO A SENTENÇA PROFERIDA.***

Rio de Janeiro, na data da assinatura digital.

***JDS. DES. RICARDO ALBERTO PEREIRA***  
***Relator***

