

Poder Judiciário da União
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO DISTRITO FEDERAL E DOS TERRITÓRIOS

1VARCIVBSB

1^a Vara Cível de Brasília

Número do processo: 0729008-45.2019.8.07.0001

Classe judicial: PROCEDIMENTO COMUM CÍVEL (7)

AUTOR: _____,

CRIANÇA: _____,

RÉU: CVC BRASIL OPERADORA E AGENCIA DE VIAGENS SA

SENTENÇA

Trata-se de ação de conhecimento ajuizada por _____, _____, _____ e _____.

Segundo a petição inicial, os Requerentes firmaram junto à CVC Brasil Operadora e Agência de Viagens S.A, contrato de prestação de serviços de turismo, consubstanciado no pacote de viagem para Orlando/EUA, incluído passagens aéreas e 13 (treze) diárias no Hotel _____.

Alegam que, após a chegada a Orlando/EUA, em 24.04.2019, foram compelidos pelo Hotel _____ ao pagamento de uma taxa de US\$ 103,35 (cento e três dólares e trinta e cinco centavos de dólar) referente à taxa de limpeza dos quartos durante as 13 (treze) diárias.

Sem pestanejar, dizem que efetuaram o pagamento, pois, por certo buscavam a melhor estadia para seus filhos de 5 (cinco) anos e 2 (dois) anos.



Afirma-se também que, após 4 (quatro) dias de estadia, os Requerentes começaram a identificar por toda extensão de seus corpos inchaços e vermelhidões, que se traduziam em incessantes incômodos como coceiras, dores e ardência.

Acrescentam que, já no sexto dia de estadia, apenas na metade da viagem, os inchaços e vermelhidões progrediram para um quadro alérgico, piorando, sobremaneira, a situação dos Requerentes, que, conforme abordado inicialmente, estavam em viagem de lazer, levando seus filhos para conhecer a Disney.

Sem identificar os motivos do quadro alérgico de dores, ardência, coceira e vermelhidão, os Requerentes, ao verificarem as acomodações, foram surpreendidos com a existência de carapatos, percevejos e pulgas, por todo o quarto, mais precisamente junto às camas, além de nítida ausência de limpeza dos quartos. Pediram a troca de quarto, que foi providenciada, mas mesmo assim os demais quartos eram sujos.

Após apresentação dos fundamentos, pedem para condenar a Ré a restituir percentual do valor do contrato de serviços de turismo firmado entre as partes, a ser definido por Vossa Excelência, – tendo em vista que o contrato apenas especifica o valor global do pacote – ante o inequívoco vício do serviço de hotelaria fornecido pela Requerida; condenar a Ré ao pagamento da quantia de R\$16.000,00 (dezesseis mil reais) reais, a título de indenização por danos morais, em face aos Requerentes menores G e S; condenar a Ré ao pagamento da quantia de R\$8.000,00 (oito mil reais) reais, a título de indenização por danos morais, em face aos Requerentes maiores _____ e _____.

Em resposta, a ré alegou ilegitimidade passiva, uma vez que quem forneceu o serviço foi o hotel. No mérito, afirma que o caso cuidou-se de mero aborrecimento não indenizável.

Réplica apresentada.

O MP oficiou pelo acolhimento do pedido.

É o relatório. Fundamento e decidido.

Conforme contrato do id 45584061, o pacote de turismo, incluindo o hotel, foi comprado com a empresa ré. Os problemas de limpeza e segurança sanitária, ora relatados, foram causados em hotel vinculado à atividade da requerida.

Nos termos do caput do artigo 14 do CDC, o fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços.



Cuida-se, portanto, de hipótese de responsabilidade civil objetiva, baseada na teoria do risco da atividade, que alcança todos os agentes econômicos que participaram da colocação do serviço no mercado de consumo, ressalvados os profissionais liberais, dos quais se exige a verificação da culpa.

Dessa forma e tendo em vista o disposto no parágrafo único do artigo 7º e no § 1º do artigo 25 do CDC, sobressai a solidariedade entre todos os integrantes da cadeia de fornecimento de serviços, cabendo direito de regresso (na medida da participação na causação do evento lesivo) àquele que reparar os danos suportados pelo consumidor.

Com esse exato entendimento:

“AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL Nº 1.447.840 - GO (2019/0037275-0) RELATOR : MINISTRO LUIS FELIPE SALOMÃO AGRAVANTE : CVC BRASIL OPERADORA E AGENCIA DE VIAGENS S.A ADVOGADOS : GUSTAVO HENRIQUE DOS SANTOS VISEU - SP117417 ELTON FLÁVIO SILVA DE OLIVEIRA - SP160288 ANDREZA FERNANDES SILVA - SP193684 BRUNO CAÇÃO RIBEIRO - SP292913 FABIO DE FARIA GONÇALVES CARRIÇO - SP197071 DENISE FERNANDA CAVALINI BONADIO - SP334520 GRAZIELA FELTRIN VETTORAZZO - SP333424 RICARDO MARTINS MOTTA E OUTRO(S) - GO039101 JESSICA SOLIGUETTI VICENTE - SP368625 AGRAVADO : TABATTA DE PAULA PIMENTEL AGRAVADO : CRISTIANO RODRIGO RAMOS YERXA ADVOGADOS : ALISSON LUCIANO DE PAULA NUNES OLIVEIRA - GO027884 RENATA REIS DE LIMA - GO046032 DECISÃO 1. Cuida-se de agravo interposto por CVC BRASIL OPERADORA E AGENCIA DE VIAGENS S.A. contra decisão que não admitiu o seu recurso especial, por sua vez manejado em face de acórdão proferido pelo TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE GOIÁS, assim entendido: APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE REPARAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS. RESPONSABILIDADE CIVIL DA AGÊNCIA DE TURISMO. SOLIDARIEDADE EVIDENCIADA. CANCELAMENTO DA RESERVA NO HOTEL CONTRATADO. DANO MORAL CONFIGURADO. QUANTUM FIXADO NA ORIGEM. MANUTENÇÃO. RAZOABILIDADE E PROPORCIONALIDADE. DANO MATERIAL CONFIGURADO. SENTENÇA MANTIDA. DESPROVIMENTO DO RECURSO. MAJORAÇÃO DOS HONORÁRIOS. 1. A agência de turismo que comercializa pacotes de viagens responde solidariamente, nos termos do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, pelos defeitos na prestação dos serviços que integram o pacote. 2. O cancelamento da reserva no hotel previsto no pacote adquirido junto à agência de turismo enseja sua condenação ao pagamento de indenização pelos danos morais sofridos. 3. A fixação do quantum devido, a título de danos morais, deve obedecer aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, servindo como forma de compensação da dor impingida e, ainda, como meio de coibir o agente da prática de outras condutas semelhantes. 4. Faz jus ao resarcimento por danos materiais, aquele que comprovar ter arcado, sem estar planejado, com despesas extras decorrentes da falha no serviço prestado por agência de turismo contratada. Opostos embargos de declaração, foram rejeitados. Nas razões do recurso especial, aponta a parte recorrente ofensa ao disposto nos arts. 5º da LINDB; 186 e 944, parágrafo único, do CC. Alega, em síntese, que não estariam presentes os requisitos da responsabilidade civil aptos a responsabilizar a ora agravante pelos danos sofrido. Ressalta que o erro teria sido do hotel, ao não realizar a reserva. No mais, defende que os danos morais foram fixados de forma exorbitante (R\$ 50.000,00 - cinquenta mil reais), pugnando pela sua redução. É o relatório. DECIDO. 2. Em relação ao dever de indenizar, as conclusões do Tribunal local decorreram inquestionavelmente da análise do conjunto fático-probatório carreado aos autos, o que se pode facilmente aferir da leitura dos fundamentos do julgado atacado, que ora se colaciona, na parte que interessa: No presente caso, observo que os apelados adquiriram da empresa apelante um pacote aéreo de viagem com destino a Cancún, no México, no período de 14/03/2016 à 13/03/2016, no valor de R\$ 4.325,35 (quatro mil e trezentos e vinte e cinco reais e trinta e cinco centavos), onde pretendiam passar a lua de mel. Conforme mencionado anteriormente, o serviço incluía reserva de 5 diárias no Hotel Terra Caribe (evento no 03, p. 58). Entretanto, ao chegar no hotel



contratado, os apelados receberam a notícia de que as reservas haviam sido canceladas, conforme se visualiza no evento no 03, p. 68. Diante da situação os apelados foram obrigados a passar a noite em um quarto improvisado, com qualidade bem inferior ao contratado e a pagar a diária respectiva. No dia posterior, sem ter lugar para se hospedar, e sem suporte da empresa ré/apelante, tiveram que, por conta própria, encontrar outro hotel para se hospedarem. É notório que tais fatos acarretaram um desgaste psicológico considerável, que supera o mero aborrecimento, o que demonstra a ocorrência de efetivo dano moral. Desse modo, no presente caso, constata-se que o acolhimento da pretensão recursal, a fim de afastar os danos morais, demandaria a alteração das premissas fático-probatórias estabelecidas pelo acórdão recorrido, com o revolvimento das provas carreadas aos autos, o que é vedado em sede de recurso especial, nos termos do enunciado da Súmula 7 do STJ, e impede o conhecimento do recurso por ambas as alíneas do dispositivo constitucional. Merece destaque, sobre o tema, o consignado no julgamento do REsp 336.741/SP, Rel. Min. Fernando Gonçalves, DJ 07/04/2003, "(...) se, nos moldes em que delineada a questão federal, há necessidade de se incursionar na seara fático-probatória, soberanamente decidida pelas instâncias ordinárias, não merece trânsito o recurso especial, ante o voto da súmula 7-STJ". 3. No mais, quanto à pretensão de redução do valor da indenização por danos morais, o inconformismo também não prospera. Nos termos da jurisprudência consolidada neste Superior Tribunal de Justiça, a revisão de indenização por danos morais só é possível em recurso especial quando o valor fixado nas instâncias locais for exorbitante ou ínfimo, de modo a afrontar os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade. Ausentes tais hipóteses, incide a Súmula 7 do STJ, a impedir o conhecimento do recurso. No presente caso, em que fixada a indenização em R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais) para os 2 (dois) agravados, não se vislumbra nenhuma excepcionalidade que seria capaz de ensejar revisão do valor arbitrado a título de reparação por danos morais pelo STJ. A propósito: AGRAVO REGIMENTAL NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. RESPONSABILIDADE CIVIL. VIAGEM AO EXTERIOR. PACOTE DE VIAGEM. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. AUSÊNCIA DE RESERVA. TRATAMENTO HUMILHANTE. VALOR ARBITRADO. RAZOABILIDADE. ESPECIFICIDADES DA CAUSA. SÚMULA 7/STJ. AGRAVO REGIMENTAL IMPROVIDO. 1. A orientação pacificada no Superior Tribunal de Justiça é de que o valor estabelecido pelas instâncias ordinárias a título de indenização por danos morais pode ser revisto tão somente nas hipóteses em que a condenação se revelar irrisória ou exorbitante, o que não se verifica no caso examinado em que o Tribunal recorrido no exame das circunstâncias específicas do caso concreto fixou o valor em R\$ 60.000,00 (sessenta mil reais) para ser dividido entre os dois agravados. 2. Agravo regimental improvido. (AgRg no AREsp 850.116/MA, Rel. Ministro MARCO AURÉLIO BELLIZZE, TERCEIRA TURMA, julgado em 24/05/2016, DJe 06/06/2016) 4. Ante o exposto, nego provimento ao agravo. Publique-se. Intimem-se. Brasília (DF), 14 de março de 2019. Ministro Luis Felipe Salomão Relator (Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO, 29/03/2019)

RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS AJUIZADA EM FACE DA BANCORBRÁS. DEFEITO DE SERVIÇO PRESTADO POR HOTEL CONVENIADO.

LEGITIMIDADE PASSIVA AD CAUSAM. 1. O "Clube de Turismo Bancorbrás" funciona mediante a oferta de títulos aos consumidores, que, após o pagamento de taxas de adesão e de manutenção mensal, bem como a observância de prazo de carência, adquirem o direito não cumulativo de utilizar 7 (sete) diárias, no período de um ano, em qualquer um dos hotéis pré-selecionados pela Bancorbrás no Brasil e no exterior ("rede conveniada"). 2. Em se tratando de relações consumeristas, o fato do produto ou do serviço (ou acidente de consumo) configura-se quando o defeito ultrapassar a esfera meramente econômica do consumidor, atingindo-lhe a incolumidade física ou moral, como é o caso dos autos, em que a autora, no período de lazer programado, fora - juntamente com seus familiares (marido e filha de quatro meses) - submetida a desconforto e aborrecimentos desarrazoados, em virtude de alojamento em quarto insalubre em resort integrante da rede conveniada da Bancorbrás. 3. Nos termos do caput do artigo 14 do CDC, o fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços. Cuida-se, portanto, de hipótese de responsabilidade civil objetiva, baseada na teoria do risco da atividade, que alcança todos os agentes econômicos que participaram da colocação do serviço no mercado de consumo, ressalvados os profissionais liberais, dos quais se exige a verificação da culpa. 4. Sob essa ótica e tendo em vista o disposto no parágrafo único do artigo 7º e no § 1º do artigo 25 do CDC, sobressai a solidariedade entre



todos os integrantes da cadeia de fornecimento de serviços, cabendo direito de regresso (na medida da participação na causação do evento lesivo) àquele que reparar os danos suportados pelo consumidor. 5. Nada obstante, é consabido que a responsabilidade civil objetiva do fornecedor de serviços pode ser elidida se demonstrada: (i) a ocorrência de força maior ou caso fortuito externo (artigo 393 do Código Civil); (ii) que, uma vez prestado o serviço, o defeito inexiste (inciso I do § 3º do artigo 14 do CDC); e (iii) a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro (inciso II do § 3º do retrocitado dispositivo consumerista). 6. Extrai-se do contexto fático delineado pelas instâncias ordinárias que a Bancorbrás não funciona como mera intermediadora entre os hotéis e os adquirentes do título do clube de turismo. Isso porque a escolha do adquirente do título fica limitada aos estabelecimentos previamente credenciados e contratados pela Bancorbrás, que, em seu próprio regimento interno, prevê a necessidade de um padrão de atendimento e de qualidade dos serviços prestados. Ademais, na campanha publicitária da demandada, consta a promessa da segurança e conforto daqueles que se hospedarem em sua rede conveniada. 7. Desse modo, evidencia-se que os prestadores de serviço de hospedagem credenciados funcionam como verdadeiros prepostos ou representantes autônomos da Bancorbrás, o que atrai a incidência do artigo 34 do CDC. Mutatis mutandis: REsp 1.209.633/RS, Rel. Ministro Luis Felipe Salomão, Quarta Turma, julgado em 14.04.2015, DJe 04.05.2015. 8. O caso, portanto, não pode ser tratado como culpa exclusiva de terceiro, pois o hotel conveniado integra a cadeia de consumo referente ao serviço introduzido no mercado pela Bancorbrás. Em verdade, sobressai a indissociabilidade entre as obrigações de fazer assumidas pela Bancorbrás e o hotel credenciado. A oferta do título de clube de turismo com direito à diárias de hospedagem com padrão de qualidade vincula-se à atuação do estabelecimento previamente admitido como parceiro pela Bancorbrás. Assim, a responsabilidade objetiva e solidária não pode ser afastada. 9. De outra parte, a hipótese em exame não se identifica com a tese esposada em precedentes desta Corte que afastam a responsabilidade solidária das agências de turismo pela má prestação dos serviços na hipótese de simples intermediação. Ao contrário, o presente caso assemelha-se aos julgados que reconhecem a solidariedade das agências que comercializam pacotes turísticos, respondendo, em tese, pelos defeitos ocorridos por atos dos parceiros contratados. 10. Recurso especial provido. (REsp 1378284/PB, Rel. Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO, QUARTA TURMA, julgado em 08/02/2018, DJe 07/03/2018)

Rejeito, portanto, a preliminar.

Estão presentes os pressupostos processuais e as condições da ação. Passo ao imediato julgamento do mérito da presente demanda, nos termos do artigo 355 do Código de Processo Civil.

A regra prevista no Direito Processual Civil é que o ônus da prova incumbe a quem alega. À parte autora compete comprovar o fato constitutivo de seu direito. Sobre o réu incide o ônus de provar fato impeditivo, modificativo ou extinto do direito alegado pela parte autora. Tais normas estão previstas no artigo 373 do Código de Processo Civil. Resta saber se a parte desincumbiu-se do ônus que lhe cabe.

Conforme fotos do id 45584091, os autores encontraram o quarto do hotel sujo, com pulgas e percevejos. Sofreram problemas de pele, até as crianças. Nada foi provado pela ré em sentido contrário.

Ora, diz o CDC:

“Art. 8º Os produtos e serviços colocados no mercado de consumo não acarretarão riscos à saúde ou segurança dos consumidores, exceto os considerados normais e previsíveis em decorrência de sua



natureza e fruição, obrigando-se os fornecedores, em qualquer hipótese, a dar as informações necessárias e adequadas a seu respeito.

§ 2º O fornecedor deverá higienizar os equipamentos e utensílios utilizados no fornecimento de produtos ou serviços, ou colocados à disposição do consumidor, e informar, de maneira ostensiva e adequada, quando for o caso, sobre o risco de contaminação. “

Não é normal e previsível que um quarto de hotel, em especial nos EUA, em cidade turística de grande movimento, tal como Orlando e Kissimmee, seja tão sujo e insalubre.

Permito-me dizer que os autores foram enganados pelos serviços insalubres oferecidos. Foi cobrado serviço de limpeza que sequer era eficazmente realizado.

Não tendo sido obedecida a exigência de salubridade acima, e tendo os autores sofrido com a sujeira do quarto de Hotel nos EUA, têm o direito à reparação moral.

O fato é grave. Não é mero aborrecimento. Ninguém gosta de ficar coçando-se o dia todo, e pior ainda quando está em momento de lazer, passeando em parques de diversões.

Da narração trazida na inicial, a hipótese é de responsabilidade objetiva. A análise somente analisa a ação, o dano e o nexo da causalidade entre a ação e o suposto dano sofrido pelo autor (artigo 12 e 14 do Código de Defesa do Consumidor).

Diante da responsabilidade solidária acima fixada, a ré tem o dever de reparar pelos danos causados.

Para a fixação do valor da reparação por danos morais, deve-se estar atento aos critérios há muito tempo expostos pela doutrina e jurisprudência. Levam-se em consideração as circunstâncias em que se deu o evento, a situação patrimonial das partes e a gravidade da repercussão da ofensa, além de se atender ao caráter compensatório, pedagógico e punitivo. Sem gerar, todavia, o enriquecimento sem causa do indenizado. E, por fim, é de suma importância a observância dos princípios da proporcionalidade e razoabilidade.

Com base nessas premissas, tenho que o valor de R\$ 4.000,00 é suficiente para reparar o dano moral suportado por autor. As circunstâncias em que se deu o evento trouxeram abalo à honra. O valor fixado atende ao caráter compensatório, pedagógico e punitivo, para que tenha a parte ré cuidado de ater-se aos ditames legais e aos termos contratuais. Não há também enriquecimento sem causa. Entendo que não há necessidade de diferenciar entre os prejuízos sofridos entre os menores e os pais, porque é evidente que ambos sofreram de sua maneira.



Quanto ao prejuízo material, entendo que ele deve circunscrever-se à devolução da taxa de limpeza, cobrada conforme documento de fls. 25 do PDF completo do processo. Como tal limpeza não foi satisfatoriamente realizada, é evidente a inadimplência, tendo direito à devolução.

Não há como devolver todo o valor da hospedagem, porque, mal ou bem, eles usufruíram do serviço quanto ao seu objetivo principal, que é ter teto onde dormir e se acomodar durante a viagem. Representaria enriquecimento sem causa.

Ante o exposto, JULGO PROCEDENTES OS PEDIDOS para:

- 1) condenar a ré a pagar a cada um dos autores a quantia de R\$ 4.000,00 com a finalidade de reparação pelos danos morais, sendo o total de R\$ 16.000,00.
- 2) condenar a ré a pagar aos autores, em devolução, a quantia de US\$ 103,35 (cento e três dólares e trinta e cinco centavos de dólar), cujo valor de referência do dólar deve ser a cotação do dólar turismo da data do desembolso, em 24/04/2019, bem como incidir correção monetária pelo INPC desde a mesma data, 24/04/2019, e juros de mora de 1% ao mês desde a citação.

Os juros de mora, no percentual de 1% ao mês sobre a verba fixada a título de danos morais, por se tratar de responsabilidade contratual, incidirão desde a citação, nos termos do artigo 405 do Código Civil combinado com o artigo 240 do Código de Processo Civil.

A correção monetária do valor da indenização do dano moral será pelo INPC e incidirá desde a data do arbitramento de acordo com a súmula 362 do STJ. A data será hoje.

Declaro resolvido o mérito, com apoio no art. 487, inciso I, do CPC.

Condeno a parte ré ao pagamento das custas processuais. Condeno-a também ao pagamento de honorários advocatícios do(a) advogado(a) da parte autora, arbitrados em 10% sobre o valor atualizado das condenações acima, uma vez que não exigiu maior trabalho, nos termos do art. 85, §2º, do CPC.

Após o trânsito em julgado, findada a fase de cumprimento de sentença, intime-se a parte sucumbente, apenas por publicação no DJE, para que seja feito o pagamento das custas processuais no prazo de até 15 (quinze) dias. Depois, arquivem-se os autos nos termos do Provimento-Geral da Corregedoria do TJDF.

Sentença registrada eletronicamente nesta data. Intimem-se por publicação no DJE.

Brasília-DF, 21 de maio de 2020.

Alex Costa de Oliveira

Juiz de Direito Substituto

