



ESTADO DE SANTA CATARINA TRIBUNAL DE JUSTIÇA

APELAÇÃO Nº 0300110-79.2015.8.24.0090/SC

RELATOR: DESEMBARGADOR SÉRGIO IZIDORO HEIL

APELANTE: _

ADVOGADO(A): JÚLIO CESAR GOULART LANES (OAB SC024166) **ADVOGADO(A):**

GUSTAVO HENRIQUE DOS SANTOS VISEU (OAB SP117417) **APELADO:** _

ADVOGADO(A): CRISTIANE NUNES RAMOS BURIGO (OAB SC021574)

RELATÓRIO

Trata-se de apelação cível interposta por _ contra a sentença proferida pelo MM. Juízo da 5ª Vara Cível da comarca da Capital que, nos autos da "ação de indenização por danos materiais e morais com pedido de antecipação de tutela", ajuizada por _, assim decidiu, *verbis*:

*Ante o exposto, julgo parcialmente procedentes os pedidos formulados por _ em face de _, para **condenar** a ré (a) a título de danos materiais, à devolução do valor pago pela autora pelo pacote de viagens, devidamente corrigido e acrescido de juros de mora a contar da citação; (b) a título de danos morais, ao pagamento da quantia de R\$ 4.000,00 (quatro mil reais), valor que deverá ser monetariamente corrigido a contar desta decisão e acrescido de juros legais a contar 08/05/2014. Outrossim, resolvo o mérito da causa na forma art. 487, I, do Código de Processo Civil.*

Ante a sucumbência recíproca, as despesas processuais serão rateadas na proporção de 70% (setenta por cento) pela ré e 30% (trinta por cento) pela autora.

Fixo os honorários sucumbenciais devidos ao procurador da ré em R\$ 600,00 (seiscentos reais) e aqueles devidos ao procurador da autora em 10% (dez por cento) do valor da condenação, o que faço com fulcro no art. 85, § 2º, I a IV, § 6º c/c art. 86, caput, ambos do Código de Processo Civil. Ressalto que não há que se falar em compensação, eis que vedada pelo art. 85, § 14 do Código de Processo Civil e que honorários de sucumbência pertencem aos advogados e não as partes, conforme art. 23 da Lei n. 8.906/94. (evento 53, grifos do original).

Em suas razões sustenta, em síntese, que: a escolha do hotel ficou a cargo exclusivo da Apelada, e por mais que esta tenha idade avançada, a mesma estava com um grupo de amigas, podendo qualquer uma dessas verificar a localização do hotel pela internet, não tendo ocorrido nenhuma imposição por parte da CVC; em nenhum local do contrato de serviços consta a informação que as consumidoras estariam contratando um hotel luxuoso ou de cinco estrelas; não há que se falar em responsabilidade da apelante, vez que não presta o serviço de hotelaria,

mas efetua mera intermediação de reserva dos quartos, não podendo ser responsabilizada por serviços que não presta direta ou indiretamente; nenhum ato ilícito foi cometido pela demandada, já que o contrato foi cumprido nos termos avençados, sendo que a CVC realizou a reserva das cabines em navio de escolha da autora e ainda passou as informações claras e precisas para comparecer no local e horários indicados pela empresa Pullmantur, verdadeira responsável; a condenação ao pagamento de indenização por danos morais deve ser afastada ou, alternativamente, minorada (evento 58).

Contrarrazões ao evento 62.

É o relatório.

VOTO

De início, vale esclarecer que tanto a prolação da decisão recorrida quanto a interposição do recurso sucederam à entrada em vigor do Novo Código de Processo Civil (Lei n. 13.105/2015), de modo que os pressupostos de admissibilidade recursal devem observar o regramento disposto no novo diploma, consoante disposto no Enunciado Administrativo n. 3 do STJ.

Dito isso, o recurso preenche os pressupostos objetivos e subjetivos de admissibilidade, razão pela qual deve ser conhecido.

Trata-se, na origem, de ação indenizatória ajuizada por __, em que defende ter adquirido um pacote de viagens (passagens aéreas, cruzeiro, hotel e seguro) junto à ora recorrente, onde, inicialmente, ficaria hospedada em Barcelona, no hotel __, juntamente com sua irmã e cunhado.

Ao chegar em Barcelona, a requerente foi conduzida ao hotel contratado, momento em que percebeu que era localizado em outro município, na periferia da cidade e distante cerca de uma hora do centro de Barcelona. Não bastasse a situação de surpresa em virtude da localização do hotel, ao tentar fazer check-in, foi informada de que inexistia reserva em seu nome e, além disso, não haviam três vagas disponíveis para hospedagem, motivo pelo qual sua irmã e cunhado precisaram alugar-se em outro estabelecimento.

Aduziu, ainda, que desembolsou valores significativos com táxi para poder fazer os programas que desejava.

Consoante visto na oportunidade do relatório, a sentença julgou parcialmente procedentes os pleitos iniciais e, desta, insurge-se a demandada defendendo, inicialmente, que é mera intermediadora de serviços, não podendo responder pelos prejuízos causados à autora.

Pois bem

Com efeito, a relação apreciada no caso vertente deve ser observada à luz dos ditames do Código de Defesa do Consumidor, visto enquadrarem-se as partes nos conceitos de consumidor e fornecedor, ambos ditados pela Lei 8.078/90:

Art. 2º Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.

Art. 3º Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços.

[...]

§ 2º Serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista.

Desta forma, tem-se que incide o instituto da responsabilidade objetiva no caso em apreço, porquanto de acordo com o Código de Defesa do Consumidor, o fornecedor de serviços responde independente da existência de culpa e somente dela irá se desvencilhar se demonstrar a inexistência de dano decorrente da prestação do serviço, a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, senão vejamos:

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.

§ 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.

No caso em apreço, é incontroverso que a autora, em sua chegada, foi acomodada em hotel distante do centro da cidade de Barcelona e de seus pontos turísticos, e também de que não havia vagas para todos, de modo que sua irmã e cunhado tiveram que sair em busca de hospedagem na cidade.

De igual modo, inexistia controvérsia de que a autora não usufruiu do cruzeiro contratado em sua integralidade, posto que a viagem foi interrompida no segundo dia por conta de problemas técnicos ocorridos no navio, obrigando-a a se dirigir ao aeroporto de Roma e retornar para Barcelona, onde permaneceu pelo restante do tempo previsto para a viagem.

No que diz respeito à hospedagem, a ré aduz que a escolha do hotel ficou a cargo exclusivo da apelada, motivo pelo qual incide ao caso a excludente de responsabilidade prevista no § 3º, do art. 14, do Código de Defesa do Consumidor. Acrescentou, ainda, que apesar da autora possuir idade avançada, estava acompanhada de amigas, de modo que qualquer uma delas poderia verificar a localização do hotel em simples pesquisa pela internet.

Não assiste razão à recorrente, adianta-se.

Isso porque, há que ser considerado que a consumidora possuía, à época da contratação, setenta e três anos de idade, de modo que, embora atualmente a grande maioria dos turistas realize pesquisas na internet, dispensando a contratação de uma agência de viagens, a autora se encontra entre a parcela do público que contrata uma agência de turismo justamente para evitar os incômodos de ter que pesquisar previamente a localização de hotéis, aeroportos e afins.

Desta feita, como muito bem observado pelo Juízo *a quo*, "*impossível que se considere que indicar a uma senhora de mais de setenta anos um hotel distante cerca de quinze quilômetros do principal ponto turístico da cidade traduz-se em um ato de fornecedor praticado em consonância com os deveres de informação e zelo impostos pelo Código de Defesa do Consumidor. Do contrário, mostra-se como uma péssima prestação de serviço, mormente porque o cruzeiro apenas se iniciaria no dia 10 de maio e era sabido que a autora chegaria à capital da Catalunha dois dias antes de seu início: ou seja, tinha intenção de fazer turismo e, dispondo de pouco tempo, seria importante que estivesse bem alocada*" (evento 53).

Assim, nos termos do disposto no art. 20, do Código de Defesa do Consumidor, "*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*", tenho que a ré descumpriu os deveres de informação

e zelo impostos pela lei consumerista, devendo ressarcir a autora pelos prejuízos que lhe foram causados, nos exatos termos da sentença singular.

No tocante aos problemas ocorridos no cruzeiro, a demandada os atribui à empresa __, responsável pelo navio. Defende que é mera intermediadora, logo, não pode ser responsabilizada pelos infortúnios decorrentes de culpa exclusiva de terceiro.

Sorte não lhe socorre.

É que, de acordo com as disposições previstas no Código de Defesa do Consumidor, à cadeia de fornecedores é atribuída a obrigação solidária na prestação de serviços, *in verbis*:

Art. 25. É vedada a estipulação contratual de cláusula que impossibilite, exonere ou atenuie 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.

[...]

Art. 34. O fornecedor do produto ou serviço é solidariamente responsável pelos atos de seus prepostos ou representantes autônomos.

À vista disso, eventuais problemas técnicos ocorridos no navio que transportava a autora estão dentro do risco da atividade desenvolvida pela ora recorrente, tendo em vista que, nos termos dos artigos supramencionados, toda a cadeia de fornecimento de pacotes turísticos detém responsabilidade objetiva e solidária pelos danos ocasionados em virtude da má prestação dos serviços.

Logo, incontroverso o dever de indenizar os danos advindos da impossibilidade de completar o trajeto programado.

Nesse sentido, colhe-se da jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça:

AGRAVO REGIMENTAL NO AGRAVO (ART. 544 DO CPC) - AÇÃO INDENIZATÓRIA - DECISÃO MONOCRÁTICA QUE NEGOU PROVIMENTO AO RECURSO. IRRESIGNAÇÃO DA RÉ.

1. *"Esta eg. Corte tem entendimento no sentido de que a agência de turismo que comercializa pacotes de viagens responde solidariamente, nos termos do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor, pelos defeitos na prestação dos serviços que integram o pacote" (REsp nº 888751/BA, Rel. Ministro Raul Araújo, Quarta Turma, DJe 27/10/2011).*

2. *O Tribunal de origem concluiu tratar-se de má prestação de um serviço ao falhar no seu dever de informar, e sendo a agência de turismo uma prestadora de serviço, como tal responde, independentemente de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores. Infirmar as conclusões do acórdão recorrido acerca da*

inexistência de informações suficientes e claras no contrato demandaria o reexame das provas e a interpretação do contrato, atraindo a aplicação das Súmulas 5 e 7 do STJ. Precedentes. 3. Agravo regimental desprovido. (AgRg no AREsp 461.448/RS, Rel. Ministro MARCO BUZZI, QUARTA TURMA, julgado em 09/12/2014, DJe 16/12/2014)

AGRAVO REGIMENTAL. AGRAVO DE INSTRUMENTO. PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. PACOTE DE VIAGEM. AGÊNCIA DE TURISMO. RESPONSABILIDADE SOLIDÁRIA. VIOLAÇÃO À DISPOSITIVO DA CONSTITUIÇÃO E À SÚMULA. SEDE IMPRÓPRIA. AUSÊNCIA DE INDICAÇÃO DE ARTIGO DE LEI. DEFICIÊNCIA. PRESTAÇÃO JURISDICIONAL COMPLETA.

[...]

6. A agência de turismo que vende pacote de viagem é responsável solidária por qualquer vício na prestação do serviço. Súmula 83/STJ.

7. Agravo regimental a que se nega provimento. (AgRg no Ag 1319480/RJ, Rel. Ministra MARIA ISABEL GALLOTTI, QUARTA TURMA, julgado em 18/02/2014, DJe 14/03/2014 - grifou-se).

E, desta corte, em processo análogo:

DIREITO DO CONSUMIDOR. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. AUTORA QUE ADQUIRIU JUNTO À AGÊNCIA DE TURISMO DEMANDADA PACOTE DE TURISMO ENGLOBANDO PASSAGENS AÉREAS, HOSPEDAGEM EM BARCELONA E CRUZEIRO DE 7 DIAS PELA EUROPA. PARTE AUTORA QUE FOI SURPREENDIDA COM A PÉSSIMA LOCALIZAÇÃO DO HOTEL (DISTANTE DO CENTRO DE BARCELONA), INEXISTÊNCIA DE RESERVA DE QUARTO DE HOTEL EM SEU NOME, BEM COMO PELA INTERRUÇÃO PRECOCE DO CRUZEIRO EM VIRTUDE DE PROBLEMAS TÉCNICOS COM O NAVIO. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. RECURSO DA RÉ. ALEGAÇÃO DE QUE A ESCOLHA DO HOTEL FICOU A CARGO EXCLUSIVO DA APELADA, BEM COMO QUE SIMPLES PESQUISA NA INTERNET INDICARIA A SUA LOCALIZAÇÃO. INACOLHIMENTO. CONSUMIDORA IDOSA (71 ANOS). FALHA DA FORNECEDORA NO DEVER DE PRESTAR INFORMAÇÃO ADEQUADA PREVISTO NO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. OBRIGAÇÃO DE RESSARCIMENTO CONFIGURADA. ALEGAÇÃO DE CULPA EXCLUSIVA DE TERCEIROS E MERA INTERMEDIÇÃO DE SERVIÇOS. INSUBSISTÊNCIA. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. SOLIDARIEDADE NA CADEIA DE FORNECEDORES. ART. 14, CAPUT, CDC C/C ARTS. 25, § 1º E 34, TAMBÉM DO CDC. DANOS MATERIAIS COMPROVADOS. CONFIGURAÇÃO DE DANOS MORAIS. AUTORA QUE TEVE A MAIOR PARTE DA VIAGEM PREJUDICADA. EXPECTATIVA E PLANEJAMENTO INEQUIVOCAMENTE FRUSTRADOS, GERADORES DE INEGÁVEL ABALO ANÍMICO INDENIZÁVEL. SITUAÇÃO QUE CAUSOU FRUSTRAÇÃO E ANSIEDADE ALÉM DA NORMALIDADE. PLEITO DE MINORAÇÃO DO QUANTUM INDENIZATÓRIO ARBITRADO EM R\$ 4.000,00. VALOR RAZOÁVEL E CONDIZENTE COM A GRAVIDADE DOS FATOS E COM OS PRECEDENTES DESTA CORTE. FIXAÇÃO DE HONORÁRIOS RECURSAIS NOS TERMOS DO ART. 85, § II, DO CPC. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO DESPROVIDO. (AC n. 0301195-10.2015.8.24.0023, da Capital, rel. Marcus Tulio Sartorato, Terceira Câmara de Direito Civil, j. 10-12-2019).

Desta feita, merece ser mantida a sentença no ponto.

No mais, defende a requerida a inoccorrência de dano moral passível de indenização, eis que toda a situação não passou de um mero incômodo.

Todavia, razão não lhe assiste, porquanto de uma viagem de férias programada para uma semana a bordo de navio, a autora somente usufruiu de dois dias, sendo forçada a deslocamentos e hospedagens não programados. Sem contar a idade que possuía na época do ocorrido, fatos que, por si, extrapolam o que se tem por mero dissabor vivenciado por consumidores que adquirem pacotes de viagem, restando caracterizado o abalo anímico sofrido pela autora e, conseqüentemente, o dever da demandada de indenizá-lo.

Sobre o dano moral, extrai-se sua previsão da Constituição da República, no artigo 5º, assim dispondo o inciso X: "*são invioláveis a intimidade, a vida privada, a honra e a imagem das pessoas, assegurado o direito a indenização pelo dano material ou moral decorrente de sua violação*".

Yussef Said Cahali, a seu turno, conceitua o dano moral como "*tudo aquilo que molesta a alma humana, ferindo-lhe gravemente os valores fundamentais inerentes à sua personalidade ou reconhecidos pela sociedade em que está integrado*".

E prossegue o doutrinador:

[...] qualifica-se, em linha de princípio, como dano moral; não há como enumerá-los exaustivamente, evidenciando-se na dor, na angústia, no sofrimento, na tristeza pela ausência de um ente querido falecido; no desprestígio, na desconsideração social, no descrédito à reputação, na humilhação pública, no devassamento da privacidade; no desequilíbrio da normalidade psíquica, nos traumatismos emocionais, na depressão ou no desgaste psicológico, nas situações de constrangimento moral. (Dano moral. 2. ed. rev., atual. e ampl. São Paulo: RT, 2000, p. 21).

No que toca ao *quantum* indenizatório, é sabido que não existem parâmetros legais objetivos para a fixação da indenização por danos morais, a qual deve ser presidida pelo prudente arbítrio do Magistrado.

Os civilistas brasileiros, contudo, tecem certas considerações acerca do ato de arbitramento. Salientam, inicialmente, que a indenização por danos morais possui duas finalidades: indenizar pecuniariamente o ofendido, alcançando-lhe a oportunidade de obter meios de amenizar a dor experimentada em função da agressão moral e punir o causador do dano moral, inibindo novos episódios lesivos, nefastos ao convívio social. Dizem, ainda, que há uma série de fatores que devem ser observados para que se chegue a esta dupla finalidade: intensidade da culpa do lesante, condição sócio-econômica das partes, repercussão do ato lesivo, dentre outros fatores.

Esta a síntese realizada por Caio Mário da Silva Pereira, citado por Humberto Theodoro Jr.:

Em análise recente, feita à luz da Constituição de 1988, o grande civilista CAIO MÁRIO DA SILVA PEREIRA, traçou o seguinte balizamento para a fixação do ressarcimento no caso de dano moral, que, sem dúvida, corresponde à melhor e mais justa lição sobre o penoso tema:

"A vítima de uma lesão a algum daqueles direitos sem cunho patrimonial efetivo, mas ofendida em um bem jurídico que em certos casos pode ser mesmo mais valioso do que os integrantes de seu patrimônio, deve receber uma soma que lhe compense a dor ou o sofrimento, a ser arbitrada pelo juiz, atendendo as circunstâncias de cada caso, e tendo em vista as posses do ofensor e a situação pessoal do ofendido. Nem tão grande que se converta em fonte de enriquecimento, nem tão pequena que se torne inexpressiva" (Dano moral. São Paulo: Juarez de Oliveira, 2001. p. 32).

Na hipótese em tela, considera-se a capacidade econômica das partes, bem como a conduta da ré que, na qualidade de fornecedora de serviços, deixou de prestar assistência e informações razoáveis à requerente.

Assim, tendo em vista os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, bem como a extensão do dano, entendo por bem manter o *quantum* indenizatório no importe de R\$ 4.000,00 (quatro mil reais) fixado pelo juízo singular, porquanto se mostra adequado e razoável à reparar o abalo sofrido.

Desta feita, mantém-se incólume a sentença recorrida.

Mantida a sentença em todos os seus termos, permanece hígida, por conseguinte, a divisão dos encargos sucumbenciais.

Por fim, no que diz respeito aos honorários recursais, estabelecidos no art. 85, § 11, do Código de Processo Civil, o cabimento deve observar os requisitos cumulativos assim definidos pelo Superior Tribunal de Justiça: "*a) decisão recorrida publicada a partir de 18/3/2016, quando entrou em vigor o novo Código de Processo Civil; b) recurso não conhecido integralmente ou desprovido, monocraticamente ou pelo órgão colegiado competente; e, c) condenação em honorários advocatícios desde a origem no feito em que interposto o recurso. [...]*" (AgInt nos EREsp 1.539.725/DF, Rel. Min. Antonio Carlos Ferreira, Segunda Seção, j. 9-8-2017).

Portanto, na hipótese, quanto aos honorários recursais, mantido o parâmetro adotado pela sentença impugnada e consoante o art. 85, § 11, do CPC, eleva-se o estipêndio patronal em 3% (três por cento), em favor do causídico da parte recorrida.

Pelo exposto, voto no sentido de conhecer do recurso e negr-lhe provimento.

Documento eletrônico assinado por **SERGIO IZIDORO HEIL, Desembargador**, na forma do artigo 1º, inciso III, da Lei 11.419, de 19 de dezembro de 2006. A conferência da **autenticidade do documento** está disponível no endereço eletrônico <https://eproc2g.tjsc.jus.br/eproc/verifica.php>, mediante o preenchimento do código verificador **3396145v20** e do código CRC **9e3f8534**.

Informações adicionais da assinatura:

Signatário (a): SERGIO IZIDORO HEIL Data
e Hora: 24/5/2023, às 16:9:23

0300110-79.2015.8.24.0090

3396145 .V20