

DISTRITO FEDERAL**Processo N.** RECURSO INOMINADO C?VEL 0741516-36.2023.8.07.0016**RECORRENTE(S)** CVC BRASIL OPERADORA E AGENCIA DE VIAGENS S.A.**RECORRIDO(S)****Relator****Acórdão Nº** 1808043

Órgão	Terceira Turma Recursal DOS JUIZADOS ESPECIAIS DO
Poder Judiciário da União TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO DISTRITO FEDERAL E DOS TERRITÓRIOS	

EMENTA

CONSUMIDOR E CIVIL, HOTEL EM REFORMA – BARULHO EXCESSIVO E INTERDIÇÃO PARCIAL DA PISCINA – AUSÊNCIA DE NOTIFICAÇÃO PRÉVIA AO CONSUMIDOR – FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO – EXTRAPOLAÇÃO DO MERO ABORRECIMENTO – DANO MORAL CONFIGURADO – VALOR ADEQUADO. RECURSO CONHECIDO E IMPROVIDO.

1. 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 (art. 14, CDC).
2. Cuida-se de recurso inominado interposto contra sentença que julgou parcialmente procedentes os pedidos dos autores e condenou a apelante ao pagamento da quantia de 8.000,00 (oito mil reais), sendo metade para cada autor, a título de reparação por danos morais.

Os autores narraram que contrataram pacote de viagem consistente em venda de passagens aéreas e hospedagem no ---- de Guarajuba para comemoração de seu aniversário de casamento. Informaram que durante toda a estadia foram incomodados com barulho das obras que estavam sendo realizadas no hotel para reforma de suas dependências e construção de um parque aquático. Acrescentaram que a piscina estava interditada e que não lhes foi informado previamente que haveria obras no local naquele período. Disseram que tais fatos frustraram sobremaneira as férias e a comemoração de aniversário de casamento.

3. Em suas razões, a ré defende a inexistência de falha na prestação do serviço. Alega que a obra realizada era pequena e que não afetava o funcionamento regular do hotel. Acrescenta que a

piscina não estava integralmente indisponível. Considera que os autores não comprovaram suas alegações e que lhes foi oferecido acesso ao SPA e serviços adicionais gratuitos. Defende a inexistência de elementos aptos a caracterizar violação aos direitos de personalidade dos requerentes. Pedem a reforma da sentença para que seja afastada a condenação ao pagamento de indenização por danos morais aos autores e, alternativamente, pugna pela redução do valor arbitrado por o considerar excessivo.

4. A relação jurídica estabelecida entre as partes é de natureza consumerista, hajavista as partes estarem inseridas nos conceitos de fornecedor e consumidor previstos no Código de Defesa do Consumidor. Aplicam-se ao caso em comento as regras de proteção do consumidor, inclusive as pertinentes à responsabilidade objetiva na prestação dos serviços.
 5. No caso, restou devidamente comprovado nos autos, pelos autores, a realização de diversas obras no resort (ID 53979194 e seguintes), inclusive com a interdição de parte da piscina, assim como as reclamações efetuadas junto ao preposto da ré (ID 53979206).
 6. A requerida, por sua vez, não se desincumbiu do ônus probatório que lhe cabia, ao contrário, confirma a realização da obra no local. Caberia à ré demonstrar que a reforma era de pequena monta, não atrapalhando a estadia dos hóspedes e que informou aos futuros visitantes a realização de melhorias naquele período, contudo não o fez (art. 373, II, CPC).
 7. Diante deste contexto, tem-se configurada a falha na prestação de serviço, consubstanciada no excesso de barulho decorrente da reforma e impossibilidade de usufruir de forma integral das dependências da piscina e do hotel, fatos que impediram a utilização plena e confortável que legitimamente se espera ao se hospedar em um hotel classificado como resort.
 8. A falha na prestação do serviço, na espécie, supera o mero aborrecimento na medida em que é de se esperar que os hóspedes tenham sossego e tranquilidade durante a estadia no resort e usufruam de suas dependências, expectativa esta que não se comunga com a dinâmica de obras e reformas narrada nos autos.
 9. Com efeito, o abalo não exige gravidade extrema, mas pode corresponder a uma compensação pelo incômodo ocasionado e que fuja da situação de normalidade, servindo como punição do ofensor com o fim de desestimular condutas da mesma natureza, ainda que pela simples tomada de postura mais diligente na prestação de seus serviços.
 10. Considerando as circunstâncias da lide, a condição socioeconômica das partes, a natureza da ofensa e as peculiaridades do caso sob exame, razoável e proporcional a condenação de indenização pelo dano moral no valor de R\$ 4.000,00, para cada autor, conforme consignado na sentença, pois suficiente para desestimular novos comportamentos ofensivos aos consumidores e reparar os prejuízos morais causados aos autores/recorrentes, sem proporcionar enriquecimento indevido, atendendo aos princípios da proporcionalidade e razoabilidade.
 11. Pelo exposto, a r. sentença deve ser mantida por seus próprios fundamentos.
 12. RECURSO CONHECIDO E IMPROVIDO.
 13. Diante da sucumbência, nos termos do artigo 55 da Lei dos Juizados Especiais (Lei nº 9.099/95), condeno o recorrente ao pagamento das custas processuais e dos honorários advocatícios, estes fixados em 10% (dez por cento) do valor da condenação.
 14. Decisão proferida na forma do art. 46, da Lei nº 9.099/95, servindo a ementa como acórdão.

ACÓRDÃO

Acordam os Senhores Juízes da Terceira Turma Recursal dos Juizados Especiais do Distrito Federal do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios, DANIEL FELIPE MACHADO - Relator, MARCO ANTONIO DO AMARAL - 1º Vogal e MARGARETH CRISTINA BECKER - 2º Vogal, sob a Presidência do Senhor Juiz DANIEL FELIPE MACHADO, em proferir a seguinte decisão: CONHECIDO. DESPROVIDO. UN?NIME., de acordo com a ata do julgamento e notas taquigráficas.

Brasília (DF), 02 de Fevereiro de 2024

Juiz DANIEL FELIPE MACHADO
Presidente e Relator

RELATÓRIO

Dispensado o relatório, nos termos do art. 46 da Lei 9.099/95.

VOTOS

○ Senhor Juiz DANIEL FELIPE MACHADO, Relator
○ Senhora Juíza MARCO ANTONIO DO AMARAL, 1º Vogal
Com o relator
A Senhora Juíza MARGARETH CRISTINA BECKER, 2º Vogal
Com o relator

DECISÃO

CONHECIDO. DESPROVIDO. UN?NIME.

Assinado eletronicamente por: DANIEL FELIPE MACHADO
02/02/2024 18:23:10

<https://pje2i.tjdft.jus.br/consultapublica/Processo/ConsultaDocumento/listView.seam> ID do documento:



24020218231000800000053

[IMPRIMIR](#)

[GERAR PDF](#)