



Poder Judiciário de Mato Grosso
 Importante para cidadania. Importante para você.

Gerado em: 17/12/2019 16:29

Numeração Única: 57856-88.2015.811.0041 Código: 1075812 Processo Nº: 0 / 2015	
Tipo: Cível	Livro: Feitos Cíveis
Lotação: Sexta Vara Cível	Juiz(a) atual:: Jones Gattass Dias
Assunto: AÇÃO DE REPARAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS .	
Tipo de Ação: Procedimento Ordinário->Procedimento de Conhecimento->Processo de Conhecimento->PROCESSO CÍVEL E DO TRABALHO	
^ Partes	
Requerente:	[REDACTED]
Requerido(a): HOTEL URBANO VIAGENS E TURISMO S/A	
Andamentos	
13/12/2019	
Certidão de Publicação de Expediente	
Certifico que o movimento "Com Resolução do Mérito->Procedência", de 11/12/2019, foi disponibilizado no DJE nº 10639, de 13/12/2019 e publicado no dia 16/12/2019, onde constam como patronos habilitados para receberem intimações: FELIPE NIKOLAS SCARAVELLI - OAB:15.356/MT, representando o polo ativo; e isabella meijueiro Edo Rodrigues - OAB:145.795, OTAVIO SIMÕES BRISSANT - OAB:302.210-S, representando o polo passivo.	
13/12/2019	
Juntada de Petição do Autor	
Juntada de documento recebido pelo Protocolo Geral.	
Documento Id: 903953, protocolado em: 02/10/2019 às 12:18:28	
12/12/2019	
Certidão de Envio de Matéria para Imprensa	
Certifico que remeti para publicação no DIÁRIO DA JUSTIÇA, DJE nº 10639, com previsão de disponibilização em 13/12/2019, o movimento "Com Resolução do Mérito->Procedência" de 11/12/2019, onde constam como patronos habilitados para receberem intimações: FELIPE NIKOLAS SCARAVELLI - OAB:15.356/MT representando o polo ativo; e isabella meijueiro Edo Rodrigues - OAB:145.795, OTAVIO SIMÕES BRISSANT - OAB:302.210-S representando o polo passivo.	
12/12/2019	
Carga	
De: Gabinete - Sexta Vara Cível	
Para: Sexta Vara Cível	
11/12/2019	
Com Resolução do Mérito->Procedência	
Autos. 57856-88.2015.811.0041 (código 1075812)	
"Ação de Reparação por Danos Morais e Materiais"	
Vistos.	
[REDACTED] devidamente qualificado nos autos, propôs a presente "Ação de Reparação	

por Danos Morais e Materiais” em face de HOTEL URBANO VIAGENS E TURISMO S/A, igualmente qualificada, objetivando, em síntese, ser indenizado pelos danos morais e materiais sofridos em decorrência da má prestação de serviços ofertados pela requerida.

Relata que em 2015 contratou serviços da requerida, mediante aquisição de um pacote de viagem com destino à Cuba, sendo 3 (três) dias em Havana e 3 (três) dias em Varadero, com embarque programado para o dia 20.10.2015, no valor de R\$ 2.661,30 (dois mil, seiscentos e sessenta e um reais e trinta centavos), cujo voucher lhe foi enviado por e-mail, com os detalhes do pacote, que incluía apartamento (hospedagem), serviço de quarto, cofre, camareira e passagem aérea.

Diz ter recebido e-mail com aviso da proximidade da data da viagem, tendo, então, solicitado documentos comprobatórios do voo, hotel e estadia em Cuba, porém recebido resposta automática de que aquele não era e-mail de resposta, em flagrante inacessibilidade e descaso por parte da contratada.

Conta que no dia da viagem embarcou normalmente e que ao chegar em Bogotá-Colômbia, enviou e-mail notificando a empresa de que não queria ter problemas com a hospedagem, obtendo resposta de que a solicitação havia sido encaminhada, porém ao desembarcar em Havana – Cuba foi surpreendido com a falta de traslado, bem como pela ausência de reserva no Hotel Plaza Havana, como havia sido avençado, o que resultou em gastos inesperados com estadia, visto que naquela localidade há restrição de caixas eletrônicos a transações bancárias internacionais, sofrendo privações, tendo em vista que o dinheiro estava reservado para outros gastos menos significantes.

Diz que a requerida, na ocasião, apenas informou que nada poderia fazer, já que a viagem já estava em curso, tendo então sido reembolsado em R\$ 1.666,20 (um mil, seiscentos e sessenta e seis reais e vinte centavos) ao retornar da viagem.

Por tais motivos, alegando ter sido lesado em decorrência de propaganda enganosa, pede a procedência do pleito, a fim de obter a condenação da requerida ao ressarcimento dos danos materiais sofridos no valor de R\$ 2.661,30 (dois mil, seiscentos e sessenta e um reais e trinta centavos), bem como ao pagamento de indenização pelos danos morais sofridos no importe de R\$ 12.338,70 (doze mil, trezentos e trinta e oito reais e setenta centavos).

A inicial veio acompanhada de diversos documentos.

Em despacho inaugural foi determinada a citação da requerida, bem como a inversão do ônus da prova.

Em contestação a ré oferta proposta de acordo para pagamento de valor único de R\$ 2.000,00 (dois mil reais) e, em sua defesa, alega ter tomado todas as providências cabíveis ao caso e pede a improcedência do pleito quanto aos danos morais, enfatizando que o pequeno equívoco ocorrido no sistema do hotel não pode ser fato gerador de indenização.

Pede, assim, a improcedência do pleito.

A peça veio acompanhada de alguns documentos.

O autor, em impugnação, reitera o pleito inicial.

Realizou-se audiência de instrução, na qual foi ouvida uma informante, esposa do autor.

Em alegações finais, as partes reiteram os termos da inicial e da contestação.

É o relatório.

Decido.

Como se infere do relato acima, todo o narrado pelo autor na inicial acerca do pacote de viagem adquirido da ré, incluindo viagem aérea para a cidade de Havana + Varadero, no país de Cuba, 3 diárias em cada cidade, alimentação na segunda e traslado entre os hotéis e para o aeroporto, são incontroversos, segundo se observa da documentação que instrui a lide, somado à ausência de contestação nesse ponto.

Também é fato comprovado que de todos os serviços ofertados no aludido pacote somente foram disponibilizadas ao consumidor as passagens aéreas. É o que se verifica nos registros de solicitações/reclamações realizadas junto à empresa reclamada, especialmente a resposta de fl. 22, cujo teor, abaixo transcrito, confirma a falha na reserva hoteleira ocorrida nas cidades de destino "in verbis":

"Tentamos contato hoje às 17:52, através do telefone (65) [REDACTED] porém não obtivemos sucesso. Informamos que, como você já está em viagem, ficamos impossibilitados de efetuar uma nova reserva, pois nossos fornecedores não possuem disponibilidade de sistema. Solicitamos que efetue o pagamento das diárias junto ao hotel e nos encaminhe os comprovantes, para que possamos reembolsá-lo."

Como se vê, resulta clara a falha na prestação dos serviços ofertados pela ré, conforme atestam, ainda, os inúmeros e-mails enviados pelo autor em busca de solução para o problema ou ao menos de ter minimizado todo o transtorno sofrido longe de seu país e sem disponibilidade de transações bancárias, tendo que viver por seis dias sem acomodação devida e com os poucos recursos "em espécie" levados para suprir despesas mínimas, já que contava com a promessa de instalações em hotel em todo o período e alimentação ao menos por três dias.

Some-se a isso todo o sofrimento experimentado mesmo depois da viagem, com a dificuldade de comprovar as despesas tidas durante a estadia na primeira cidade, tendo em vista que sequer conseguiu chegar em Varadero ou ter acesso a caixas eletrônicas e transações bancárias, em decorrência da política restritiva do governo de Cuba, que é fato de conhecimento público.

A requerida, em sua defesa, alega apenas ter realizado todos os procedimentos que lhe cabiam, bem como atendido a todas as solicitações do autor sempre que acionada, o que não condiz com a realidade fática, como demonstrado acima.

Na verdade, a requerida não demonstrou nos autos as suas alegações, tampouco comprovou que empreendeu todos os esforços para, ao menos, suavizar o sofrimento do autor, ônus que lhe incumbia.

Nesse sentido, considerando que a fornecedora do serviço não logrou êxito na desconstituição dos fatos descritos na inicial, sobretudo os danos suportados pelo autor e, considerando ainda, as circunstâncias nas quais se deram os fatos, que ultrapassaram em muito a esfera do mero dissabor, resta configurado o dever de indenizar, decorrente da própria conduta ilícita da empresa, por falha na prestação de seus serviços, sobretudo por tratar de responsabilidade objetiva, conforme dispõem os artigos 932, III e 933, ambos do Código Civil.

No mesmo rumo, o Código de Defesa do Consumir, em seu art. 14, assim estabelece:

“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.”

Oportuno mencionar aqui o entendimento da doutrina sobre o tema:

“O fornecedor de serviços, consoante art. 14 do Código de Defesa do Consumidor, responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços. Trata-se de responsabilidade objetiva pelo fato do serviço, fundada na teoria do risco do empreendimento, segundo a qual todo aquele que se dispõe a 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. Este dever é imanente ao dever de obediência às normas técnicas e de segurança, decorrendo a responsabilidade do simples fato de dispor-se alguém a realizar atividade de executar determinados serviços. Em suma, os riscos do empreendimento correm por conta do fornecedor (de produtos e serviços) e não do consumidor. O fornecedor só afasta a sua responsabilidade se provar (ônus seu) a ocorrência de uma das causas que excluem o próprio nexos causal, enunciadas no § 3º do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor: inexistência do defeito e culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro .

Não longe disso, caminham os tribunais pátrios, segundo julgados a seguir:

“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 – Terceira Turma, Rel. Ministro Marco Aurélio Bellizze, j. 24.5.2016, DJe 6.6.2016)

“AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANO MATERIAL E MORAL – AGÊNCIA DE VIAGENS – RESERVA DA ESTADIA NÃO EFETUADA – ACOMODAÇÃO EM ESTABELECIMENTO DE QUALIDADE INFERIOR – FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS – ART. 25, §1º, CDC – DEVER DE INDENIZAR – QUANTUM INDENIZATÓRIO MANTIDO – SENTENÇA MANTIDA – RECURSO DESPROVIDO. “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.” (STJ, REsp 888.751/BA, 4ª Turma, Rel. Min. Raul Araújo, j. 25.10.2011) A agência de viagens torna-se responsável pela falha na prestação de serviços, haja vista que integra a cadeia de fornecedores, devendo ser responsabilizada, nos termos do que preceitua o art. 25, §1º, do CDC, não havendo que se falar na culpa exclusiva de terceiro na forma do art. 14, §3º. O transtorno de chegar em país estrangeiro e não ter a sua estadia reservada, resultando na acomodação em estabelecimento de qualidade inferior ao contratado, por si só já configura injusta agressão a honra e a imagem dos apelados, ocasionando-lhes dano patrimonial e extrapatrimonial passíveis de indenização. O arbitramento do valor da indenização decorrente de dano moral deve ser feito de acordo com os aspectos do caso, sempre com bom senso, moderação e razoabilidade, atentando-se à proporcionalidade com relação ao grau de culpa, extensão e repercussão dos danos e à capacidade econômica das partes, devendo ser mantido o valor arbitrado na sentença, quando se apresenta consentâneo com a realidade do caso concreto.” (TMT - N.U 0015160-08.2013.8.11.0041 – Terceira Câmara de Direito Privado, Rel. Carlos Alberto Alves da Rocha, j. 18.4.2018, p. DJE 25.4.2018)

Desse modo, uma vez comprovada a responsabilidade da requerida de indenizar o autor pelos danos sofridos, resta fixar o valor a ser indenizado a título de danos morais, cumprindo destacar que, de acordo com a doutrina e a jurisprudência especializada, deve o julgador, segundo seu prudente arbítrio, encontrar um valor que compense a

ofensa moral, buscando o equilíbrio entre a dor, o sofrimento ou a humilhação experimentada e as condições econômicas do ofensor e do ofendido.

Assim, considerando as circunstâncias em que se deram os fatos, as condições econômicas do requerente e as da empresa, atento, ainda, ao caráter pedagógico da condenação em casos como o visualizado aqui, que implica em censurar e coibir falhas na prestação de serviço aéreo e, por outro lado, do vitimado, para que não se configure o locupletamento ilícito, mostra-se justo arbitrar a verba indenizatória a título de dano moral no valor pretendido pelo autor de R\$ 12.000,00 (doze mil reais), dentro, portanto dos parâmetros visualizados acima.

Do mesmo modo, por todo o arrazoado até aqui, o reembolso pelos danos materiais suportados pelo autor mostra-se devido, vez que pagou por serviços que não foram efetivamente prestados, devendo, portanto, ser ressarcido em R\$ 995,10 (novecentos e novena e cinco reais e dez centavos), que é a diferença devida referente ao pacote de R\$ 2.661,30 (dois mil, seiscentos e sessenta e um reais e trinta centavos), considerando que lhe foi reembolsada a quantia de R\$ 1.666,20 (um mil, seiscentos e sessenta e seis reais e vinte centavos).

Pelo exposto, julgo procedentes os pedidos formulados na inicial, afim de condenar a requerida a pagar ao autor, a título de danos morais, a quantia de R\$ 12.000,00 (doze mil reais), que deverá ser corrigida monetariamente, a partir da data do arbitramento, pelo índice INPC/IBGE (Súmula 362, STJ), bem como os danos materiais no valor de R\$ 995,10 (novecentos e novena e cinco reais e dez centavos), corrigido pelos mesmos índices, a partir do efetivo prejuízo (Súmula 43, do STJ), aplicando-se a ambos os valores juros de mora de 1% a.m., contados do evento danoso (Súmula 54, STJ).

Declaro extinto o processo com resolução do mérito, nos termos do art. 487, I, do Código de Processo Civil.

Condeno-a, ainda, ao pagamento das custas e despesas processuais, bem como dos honorários advocatícios, os quais, com suporte no art. 85, § 2º, do CPC, fixo em 15% sobre o valor da condenação, levando-se em conta a natureza da demanda, o bom trabalho desempenhado pelo advogado e o razoável tempo exigido para o seu serviço.

Decorrido o prazo para eventual recurso e assim certificado pela Secretaria do Juízo, dê-se vista dos autos à parte autora para, querendo, executar a sentença, no prazo de 15 (quinze) dias.

Havendo recurso de apelação e apresentadas ou não as contrarrazões no prazo legal, à instância superior para os devidos fins.

P.I.C.

22/10/2019

Certidão de Publicação de Expediente

Certifico que o movimento "Despacho->Mero expediente", de 16/10/2019, foi disponibilizado no DJE nº 10603, de 21/10/2019 e publicado no dia 22/10/2019, onde constam como patronos habilitados para receberem intimações: FELIPE NIKOLAS SCARAVELLI - OAB:15.356/MT, representando o polo ativo; e isabella meijueiro Edo Rodrigues - OAB:145.795, OTAVIO SIMÕES BRISSANT - OAB:302.210-S, representando o polo passivo.

18/10/2019

Carga

De: Sexta Vara Cível

Para: Gabinete - Sexta Vara Cível

17/10/2019

Certidão de Envio de Matéria para Imprensa