



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA de São Carlos
FORO DE SÃO CARLOS
VARA DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL
RUA SORBONE, 375, SÃO CARLOS - SP - CEP 13560-760

SENTENÇA

Processo Digital nº: **0010750-56.2016.8.26.0566**
 Classe – Assunto: **Procedimento do Juizado Especial Cível - Indenização por Dano Material**
 Requerente: **FABIO LUIZ REDONDO SOUZA e outro**
 Requerido: **CVC SHOPPING IGUATEMI SÃO CARLOS**

Juiz(a) de Direito: Dr(a). Silvio Moura Sales

Vistos.

Dispensado o relatório, na forma do art. 38, *caput*, parte final, da Lei nº 9.099/95, e afigurando-se suficientes os elementos contidos nos autos à imediata prolação da sentença,

D E C I D O.

Trata-se de ação em que os autores alegaram ter firmado junto à ré contrato para a realização de viagem de ida e volta para Buenos Aires, mas quando de seu regresso, seguindo as orientações que haviam recebido, foram para local de embarque errado.

Alegaram ainda que em função disso tiveram que comprar novas passagens, além de arcar com outros custos até a ultimação da viagem, de modo que buscam o ressarcimento dos danos materiais e morais que suportaram.

A preliminar arguida pela ré em contestação não merece acolhimento.

Com efeito, a sua responsabilidade deriva da solidariedade prevista no parágrafo único do art. 7º Código de Defesa do Consumidor entre todos os participantes da cadeia de prestação de serviços.


TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

COMARCA de São Carlos

FORO DE SÃO CARLOS

VARA DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL

RUA SORBONE, 375, SÃO CARLOS - SP - CEP 13560-760

Discorrendo sobre o assunto, leciona **DANIEL AMORIM ASSUMPCÃO NEVES:**

“Esse dispositivo constitui a regra geral de responsabilidade solidária entre todos os fornecedores que participaram da cadeia de fornecimento do serviço ou produto perante o consumidor. A regra justifica-se pela responsabilidade objetiva adotada pelo Código de Defesa do Consumidor, que dispensa a culpa como elemento da responsabilidade dos fornecedores. Dessa maneira, independentemente de a culpa não ser do fornecedor demandado, ou não ser de todos os fornecedores demandados, haverá a condenação de quem estiver no pólo passivo a indenizar o consumidor; assim, é inviável imaginar, em uma situação tratada à luz do dispositivo legal comentado, uma sentença terminativa por ilegitimidade de parte se for comprovado que a culpa não foi daquele fornecedor demandado. Em razão da solidariedade entre todos os fornecedores e de sua responsabilidade objetiva, o consumidor poderá optar contra quem pretende litigar. Poderá propor a demanda a buscar o ressarcimento de seu dano somente contra um dos fornecedores, alguns, ou todos eles. A doutrina que já enfrentou o tema aponta acertadamente para a hipótese de litisconsórcio facultativo, considerando ser a vontade do consumidor que definirá a formação ou não da pluralidade de sujeitos no pólo passivo e mesmo, quando se formar o litisconsórcio, qual a extensão subjetiva da pluralidade. Nesse caso, portanto, de responsabilidade solidária e objetiva dos fornecedores, não será aplicável o instituto do litisconsórcio alternativo, pois, ainda que exista uma dúvida fundada por parte do consumidor sobre quem foi o causador direto de seu dano, a legislação consumerista, expressamente, atribui a responsabilidade a qualquer dos fornecedores que tenha participado da cadeia de produção do produto ou da prestação do serviço. Por ser inviável antever a ilegitimidade de qualquer deles, ainda que nenhuma culpa tenha no evento danoso, pouco importa, para os fins do processo, a individualização do fornecedor que tenha sido o responsável direto pelo dano, de modo que é inviável, nesse caso, falar em litisconsórcio alternativo” (“Litisconsórcio alternativo e o código de defesa do consumidor”, in “Aspectos processuais do código de defesa do consumidor”, orientação de Tereza Arruda Alvim Wambier, coordenação de Fabiano Carvalho e Rodrigo Barioni, São Paulo: Revista dos Tribunais, 2008, v. 1, cap. 4, ps. 45-54, particularmente ps. 47-48).

A jurisprudência vai na mesma direção, inclusive quanto a situações que envolvam agências de turismo:

“RECURSO ESPECIAL. CONSUMIDOR. OFENSA AO ART. 535 DO CPC. NÃO CARACTERIZADA. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS.


TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA de São Carlos
FORO DE SÃO CARLOS
VARA DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL
RUA SORBONE, 375, SÃO CARLOS - SP - CEP 13560-760

PACOTE TURÍSTICO. INOBSERVÂNCIA DE CLÁUSULAS CONTRATUAIS. AGÊNCIA DE TURISMO. RESPONSABILIDADE (CDC, ART. 14). INDENIZAÇÃO. DANOS MATERIAIS. NECESSIDADE DE COMPROVAÇÃO. SÚMULA 7 DO STJ. DANOS MORAIS RECONHECIDOS. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. (...) 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. (...) Recurso especial conhecido e parcialmente provido.” (STJ; 4ª Turma; REsp nº 888.71/BA; Rel. Min. RAUL ARAÚJO; julgado em 25/10/2011 – negritos originais).

“RESPONSABILIDADE CIVIL. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. PACOTE DE VIAGEM INCLUINDO INGRESSOS PARA OS JOGOS DA COPA DO MUNDO DE FUTEBOL. MÁ PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS. LEGITIMIDADE DA AGÊNCIA QUE COMERCIALIZA O PACOTE. ALTERAÇÃO DOS DANOS MORAIS. DESCABIMENTO. 1.- A agência de viagens que vende pacote turístico responde pelo dano decorrente da má prestação dos serviços. 2.- A intervenção deste Tribunal para a alteração de valor de indenização fixado por danos morais se dá excepcionalmente, quando verifica-se exorbitância ou irrisoriedade da quantia estabelecida, o que não ocorre no caso concreto. Agravo Regimental improvido.” (STJ; 3ª Turma; AgRg no REsp nº 850.768/SC; Rel. Min. SIDNEI BENETI; julgado em 27/10/2009 – negritos originais).

“PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. PACOTE TURÍSTICO. INADIMPLEMENTO ONTRATUAL. AÇÃO DE INEXIGIBILIDADE DE TÍTULO CUMULADA COM DANOS MATERIAIS E MORAIS. ILEGITIMIDADE PASSIVA. Não reconhecimento. Agência de turismo integra a cadeia de fornecimento do serviço, tendo responsabilidade pelos danos decorrentes de inadimplemento de contrato de prestação de serviços. Precedentes. Recurso não provido. (...) RECURSO DOS AUTORES PARCIALMENTE PROVIDO E RECURSO DA RÉ, NA PARTE CONHECIDA, NÃO PROVIDO.” (TJSP; 38ª Câmara de Direito Privado; Apelação nº 0007822-70.2008.8.26.0451; Rel. Des. FERNANDO SASTRE REDONDO; julgado em 20/06/2012 – negritos originais).

“Prestação de serviços - Pacote turístico - Danos materiais e morais - Dever de indenizar configurado. - Responsabilidade solidária dos fornecedores que participam da cadeia de fornecimento de determinado serviço. - Sentença mantida. - O fornecedor de serviços responde objetivamente pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua


TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

COMARCA de São Carlos

FORO DE SÃO CARLOS

VARA DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL

RUA SORBONE, 375, SÃO CARLOS - SP - CEP 13560-760

*fruição e riscos, sendo responsáveis todos, os participantes da cadeia de serviços. Caracterizada a responsabilidade solidária da agência e da operadora, podendo a parte prejudicada valer-se do, direito de regresso, em ação autônoma. A procedência é parcial, apenas para reduzir a indenização do valor correspondente a 50 para, o correspondente a 25 salários mínimos. Recurso parcialmente provido, v.u.” (TJSP; 35ª Câmara de Direito Privado; Apelação nº 992.05.050.632-2; Rel. **MANOEL JUSTINO BEZERRA FILHO**; julgado em 26/10/2009 – negritos originais).*

Tais orientações aplicam-se *mutatis mutandis* com justeza à hipótese dos autos, até porque restou incontroversa a participação da ré no episódio noticiado.

Rejeito a prejudicial suscitada, pois.

No mérito, a ré não impugnou específica e concretamente os fatos articulados pelos autores e tampouco se pronunciou sobre a farta prova documental que amealharam.

Limitou-se a genericamente destacar que não houve falha na prestação dos serviços a seu cargo e somente a fl. 45 dedicou um parágrafo ao tema trazido à colação quando salientou que *"o aeroporto informado no voucher é o mesmo tanto na chegada quanto no retorno da viagem. Desta forma, o autor verificou que não havia chegado no aeroporto internacional de Buenos Aires. Assim, poderia ter notado que o retorno se daria pelo mesmo aeroporto"* (fl. 45, sexto parágrafo).

Assentadas essas premissas, reputo que não assiste razão à ré.

Isso porque o documento de fl. 09 consignou que a viagem buscada pelos autores atinaria aos embarque e desembarque no *"Aeropuerto Internacional Ezeiza/Ministro Pistarini"*, ao passo que os vouchers emitidos (fls. 17/21) fizeram no particular somente a referência a *"AEROP"*, o que permitia crer que aquela situação não sofreu modificação.

Nenhum outro documento, ademais, teve conotação diversa, o que levou os autores àquele aeroporto quando retornaram de viagem e somente nesse momento tomaram conhecimento de que deveriam dirigir-se ao Aeroparque Jorge Newbery.

Indo até lá, souberam que o voo já partira.

A dinâmica descrita atesta que a ré no mínimo inobservou um dos direitos básicos do consumidor previsto no art. 6º do CDC, qual seja o da *"informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade e preço, bem como sobre os riscos que apresentem"*.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
 COMARCA de São Carlos
 FORO DE SÃO CARLOS
 VARA DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL
 RUA SORBONE, 375, SÃO CARLOS - SP - CEP 13560-760

Discorrendo sobre o tema, ensina **CLÁUDIA LIMA MARQUES:**

“O direito à informação é corolário do princípio da confiança, pois o produto e serviço que informe seus riscos normais e esperados é um produto que desperta uma expectativa de um determinado grau esperando de 'segurança'. A utilidade do direito à informação inicia na efetividade do direito de escolha do consumidor (Art. 6, I), como causa inicial do contratar, e acompanha todo o processo obrigacional, na segurança esperada por este equilíbrio informado dos riscos e qualidades, até seu fim, que é satisfação das expectativas legítimas do consumir um produto ou serviço sem falhas de segurança (causa final)” (“Comentários ao Código de Defesa do Consumidor”, Ed. Revista dos Tribunais, 3ª edição, p. 250).

A informação, outrossim, e nos termos de decisão do Colendo Superior Tribunal de Justiça, *“deve ser correta (=verdadeira), clara (=de fácil entendimento), precisa (=não prolixa ou escassa), ostensiva (=de fácil constatação ou percepção) e ... em língua portuguesa”* (REsp. 586.316/MG).

Ora, como já aludido os autores não tinham condições de saber com exatidão que deveriam embarcar em local diverso do que lhes fora apresentado desde o início do ajuste com a ré porque isso não foi comunicado claramente.

A ré, portanto, incorreu na falha que lhe foi atribuída e bem por isso haverá de arcar com as indenizações postuladas, as quais, vale registrar, não foram refutadas com a necessária precisão.

A relativa aos danos materiais impõe-se como forma de recompor o prejuízo patrimonial dos autores derivado exclusivamente da incúria da ré.

A relativa aos danos morais tem lugar porque basta a leitura de fls. 02/05 para concluir que os autores foram expostos a enorme desgaste não só quando não conseguiram embarcar mas também até que atingissem esse objetivo, no dia seguinte.

Qualquer pessoa mediana que estivesse na sua posição teria idêntico sentimento, não tendo a ré ao menos no caso dos autos dispensado aos autores o tratamento que era exigível.

É inegável que tal situação extravasou em larga medida o mero dissabor próprio da vida cotidiana e foi muito além do simples descumprimento contratual, configurando dano moral passível de ressarcimento.

O valor da indenização está em consonância com os critérios utilizados em hipóteses afins.

**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

COMARCA de São Carlos

FORO DE SÃO CARLOS

VARA DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL

RUA SORBONE, 375, SÃO CARLOS - SP - CEP 13560-760

Toma em consideração a condição econômica das partes e o grau do aborrecimento experimentado, de um lado, bem como a necessidade da fixação não constituir enriquecimento indevido da parte e nem aviltar o sofrimento suportado, de outro lado, devendo assim prosperar.

Isto posto, **JULGO PROCEDENTE** a ação para condenar a ré a pagar aos autores a quantia de R\$ 8.491,21, acrescida de correção monetária, a partir do ajuizamento da ação, e juros de mora, contados da citação.

Deixo de proceder à condenação ao pagamento de custas e honorários advocatícios, com fundamento no art. 55, *caput*, da Lei nº 9.099/95.

Publique-se e intimem-se.

São Carlos, 29 de março de 2017.

DOCUMENTO ASSINADO DIGITALMENTE NOS TERMOS DA LEI 11.419/2006, CONFORME IMPRESSÃO À MARGEM DIREITA