



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE ARARAQUARA
FORO DE ARARAQUARA
VARA DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL
RUA DOS LIBANESES Nº 1998, Araraquara-SP - CEP 14801-425

SENTENÇA

Processo nº: 0008423-08.2018.8.26.0037
 Classe – Assunto: Procedimento do Juizado Especial Cível - Indenização por Dano Moral
 Requerente: Cleber Luis Gomes
 Requerido: Hotel Luz e outro

Juiz de Direito: Dr. ROGERIO BELLENTANI ZAVARIZE

Vistos.

Trata-se de ação de indenização por dano moral, alegando que em 19.02.2018 reservou através do site da segunda ré duas diárias no estabelecimento do primeiro réu, a serem pagas no local, mas a cancelou. No dia seguinte, 20.02.2018, reservou o mesmo hotel, também através do site da segunda ré, para o período de 07.07.2018 a 09.07.2018, no valor total de R\$398,00, quitado por meio de cartão de crédito. Afirma que na data prevista chegou ao hotel e a reserva não foi localizada pela funcionária, que o informou que o cancelamento foi feito pela segunda requerida. Diz que após seis horas de espera para solução do impasse, o erro foi descoberto e a estada liberada. Declara que o problema teve origem na confusão entre os números das reservas, a que foi cancelada e a que permanecia vigente, e que o fato enseja a reparação por danos morais. Requeru a procedência para obter indenização por dano moral em valor a ser arbitrado judicialmente.

O relatório é dispensado (art. 38 da Lei nº 9.099/95), passando-se à motivação e à decisão.

O julgamento da lide no estado em que se encontra é possível, porque a matéria é de direito e de fatos já comprovados, sendo desnecessária a produção de outras provas, de modo a velar pela razoável duração do processo (art. 5º da Lei nº 9099/05 e arts. 139, II, e 355, I do Código de Processo Civil).

O autor e o hotel requerido formularam acordo, já homologado (págs. 38/40 e 95), prosseguindo o feito apenas em relação à outra.

Afasta-se a preliminar contida na contestação, relativa à suposta inépcia, por faltar o valor pretendido a título de indenização por dano moral. O Código de Processo Civil, na verdade, não exige referido apontamento,



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE ARARAQUARA
FORO DE ARARAQUARA
VARA DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL
 RUA DOS LIBANESES Nº 1998, Araraquara-SP - CEP 14801-425

pois dita indenização continua sujeita a arbitramento judicial.

O art. 292, V do Código de Processo Civil apenas indica que o valor do pedido deve ser o da causa, sempre que o pedido for líquido, não modificando a natureza da indenização, que é sujeita a arbitramento.

Inadmissível a tese sobre a ilegitimidade. O autor lhe imputa a responsabilidade pelo cancelamento imotivado da reserva do hotel, o que justifica sua alocação no polo passivo.

Não há hipótese de ilegitimidade de parte da operadora de pacotes. A agência de turismo é solidariamente responsável pelos danos causados aos consumidores em decorrência de falha operacional na execução de itens dos pacotes, uma vez participante da cadeia das relações de consumo observadas no caso.

O STJ vem admitindo a solidariedade quando se tratar de venda de pacote de viagem:

AGRAVO REGIMENTAL NO RECURSO ESPECIAL. TRANSPORTE AÉREO. INEXECUÇÃO DO SERVIÇO. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO. AGÊNCIA DE TURISMO. ILEGITIMIDADE PASSIVA AD CAUSAM RECONHECIDA. 1. A jurisprudência deste Tribunal admite a responsabilidade solidária das agências de turismo apenas na comercialização de pacotes de viagens. 2. No caso, o serviço prestado pela agência de turismo foi exclusivamente a venda de passagens aéreas, circunstância que afasta a sua responsabilidade pelo efetivo cumprimento do contrato de transporte aéreo e autoriza o reconhecimento da sua ilegitimidade para figurar no polo passivo da ação indenizatória decorrente de cancelamento de voo. 3. Agravo regimental não provido. (AgRg no REsp 1453920 / CE - AGRADO REGIMENTAL NO RECURSO ESPECIAL 012/0117453-8; 3º T.; Ministro RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA; j. 09/12/2014).

No mesmo sentido vem sendo observado o entendimento do Tribunal de Justiça paulista:

Transporte aéreo de passageiros. Ação de reparação de danos materiais e morais – Extravio de itens de bagagem – A agência de turismo que comercializa pacotes de viagens responde solidariamente pelos defeitos na prestação dos serviços que integram o pacote (STJ) – Danos emergentes e danos morais configurados – Redução do valor reparatório dos danos morais – Recurso provido em parte. (Ap. nº 0009172-04.2011.8.26.0576; Relator(a): Gil Coelho; Comarca: São José do Rio Preto; 11ª Câmara de Direito Privado; j.: 17/12/2015).

Outros precedentes podem ser conferidos (Ap. nº



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE ARARAQUARA
FORO DE ARARAQUARA
VARA DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL
 RUA DOS LIBANESES Nº 1998, Araraquara-SP - CEP 14801-425

0025947-44.2011.8.26.0625; Relator(a): Maurício Pessoa; 14ª Câmara de Direito Privado; j.: 17/02/2016; (Ap. nº 1130342-88.2014.8.26.0100; Relator(a): Artur Marques; Comarca: São Paulo; 35ª Câmara de Direito Privado; j.: 28/04/2016).

O requerente alega que no dia 19.02.2018, através do site da segunda ré, reservou hospedagem no estabelecimento do primeiro réu, cuja solicitação foi identificada sob o nº 8123923176909, com opção de pagamento diretamente no local, mas cancelou-a posteriormente.

Afirma que no dia seguinte, 20.02.2018, também por intermédio do site da ré, reservou duas diárias no mesmo hotel, pelas quais pagou o valor de R\$398,00 no cartão de crédito em quatro parcelas (págs. 14/17). Esta reserva foi identificada sob o nº 14558624533.

Ao chegar no estabelecimento do primeiro réu, diz que a funcionária não localizou esta última reserva e em contato com a segunda requerida, esta lhe disse que o hotel teria cancelado a reserva, enquanto o hotel apontava a responsabilidade do site.

O autor sustenta a responsabilidade de ambos os réus pelo cancelamento indevido das diárias já pagas, pois utilizaram-se daquela reserva cancelada para invalidar a que estava vigente.

Declara que a requerida o reembolsou da reserva por ele cancelada (pág. 6) e que seria paga no dia do check-in diretamente para o hotel, o que evidenciaria o erro pois utilizou-se de valor pago em reserva vigente.

Em contestação, a requerida argumenta não ser a responsável pelo danos apontados pelo autor, tendo em vista a incidência de excludente de sua responsabilidade em razão de culpa exclusiva de terceiros, no caso, o hotel.

Argui que o autor contribuiu para a ocorrência dos danos supostamente sofridos, pois ele fez três reservas para o mesmo período, duas para pagamento direto no local e uma pré-paga pela ré, sendo que as duas primeiras foram canceladas pelo próprio cliente, permanecendo vigente apenas a última (pág. 66).

No entanto, apenas duas delas estão no nome do autor. Uma está em nome de Tiago Queiroz e não há qualquer vinculação com o requerente (pág. 68).

A reserva da hospedagem, seu pagamento e posterior cancelamento são fatos incontroversos pois a contestação não impugnou o relato.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE ARARAQUARA
FORO DE ARARAQUARA
VARA DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL
RUA DOS LIBANESES Nº 1998, Araraquara-SP - CEP 14801-425

Deixou de explicar a requerida qual a efetiva ocorrência que acarretou o cancelamento, aduzindo apenas tratar-se de culpa exclusiva de terceiro, com culpa concorrente do próprio consumidor.

A ré, apesar de alegar que a reserva estava vigente, não soube explicar o motivo do cancelamento e do ressarcimento correspondente a reserva cancelada e que não havia sido paga (pág. 6).

É evidente o erro da ré no processamento das solicitações do requerente.

A alegação de fato genérico não retira o ônus da ré em comprovar que o defeito na prestação de serviços não partiu dela. A excludente de responsabilidade exige comprovação, ônus do qual não se desincumbiu

O Código de Defesa do Consumidor prevê como direito básico do consumidor a facilitação da defesa de seus direitos através da inversão do ônus da prova, desde que presentes a verosimilhança em suas alegações e a hipossuficiência. É o caso dos autos.

O requerente recebeu a informação do hotel de que o cancelamento teria partido da requerida, que por sua vez não indicou o motivo, nem quem, se não ela, teria efetuado a anulação da reserva.

Apenas a ré poderia esclarecer o ocorrido, já que detentora do sistema de reserva utilizado pelo autor. É prova de fácil produção, mas deixou de apresentar qualquer uma que justificasse o cancelamento.

O art. 14 do Código de Defesa do Consumidor disciplina a responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços, que responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos por defeitos relativos à prestação dos serviços. Não se faz presente nenhuma das hipóteses de exclusão de responsabilidade, dentre as previstas no §3º, I e II.

O autor foi surpreendido ao chegar ao destino, pois a reserva de hotel havia sido cancelada. É certo que conseguiu se hospedar com a família, mas isto não exclui o dever de reparar os danos causados pela sensação angustiante de quem reserva local certo e determinado, se submete à viagem, e ao chegar, recebe informação sobre o cancelamento da reserva pela requerida, mesmo após o pagamento.

Mas também deve se sopesar que há um dano mínimo, pois não precisou trocar de hotel, conseguindo resolver tudo no mesmo local, e isso implica em não permitir uma indenização de muito relevo.

Cumpra agora, já reconhecido que houve dano moral, fixar o



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE ARARAQUARA
FORO DE ARARAQUARA
VARA DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL
RUA DOS LIBANESES Nº 1998, Araraquara-SP - CEP 14801-425

valor da indenização. O valor deve ser compatível com a intensidade do seu dano, a repercussão, e a posição social das partes, atendidos, assim, os parâmetros dos arts. 944 e 953 do Código Civil.

A indenização por dano moral não tem critérios tarifados estabelecidos pela lei, mas já há parâmetros bem delineados pela jurisprudência, de modo a atender aos parâmetros do art. 944 do Código Civil. Não pode se transformar em fonte de rendimentos sem motivo, mas deve servir para recompor a lesão e inibir condutas semelhantes. Verificando as circunstâncias consignadas, o patamar de R\$2.000,00 é justo e proporcional à lesão, permitindo correção do injusto sem propiciar elevado benefício.

A correção monetária incide desde a sentença de arbitramento, de acordo com a uniformização da jurisprudência pelo Superior Tribunal de Justiça (Súmula nº 362). Os juros moratórios devem seguir o mesmo termo, pois haverá evidente descompasso se retroagirem à data da citação ou do próprio ato que originou a ação, pois ainda não existia o arbitramento da indenização. Neste sentido, há indicação da doutrina (Cahali, Yussef Said. Dano Moral. RT, 4ª Ed., 2011, p. 639) e precedentes do Superior Tribunal de Justiça (REsp n. 903.258/RS; rel. Ministra Maria Isabel Galotti) e do Tribunal de Justiça de São Paulo confirmando sentença por nós proferida, mantendo a incidência dos juros mora desde a sentença de arbitramento da indenização (Ap. nº 1000482-02.2015.8.26.0067; Rel.: Jovino de Sylos; 16ª Câmara de Direito Privado; j.: 31.01.2017).

Para os fins do art. 489, §1º, IV do Código de Processo Civil, não há outros argumentos deduzidos no processo capazes de, em tese, infirmar a conclusão adotada e que não tenham sido considerados e valorados.

Diante do exposto, julgo PROCEDENTE a pretensão para condenar a ré ao pagamento de R\$2.000,00, com correção monetária de acordo com a tabela prática do Tribunal de Justiça de São Paulo e juros de mora de 1% ao mês, desde esta sentença de arbitramento. Não há sucumbência nesta fase (art. 55 da Lei nº 9.099/95).

O recurso cabível é o denominado (art. 41 da Lei nº 9.099/95). O preparo compreende as custas dispensadas em primeiro grau (art. 54, parágrafo único, da Lei nº 9.099/95 e art. 4º, I e II da Lei Estadual nº 11.608/03, conforme a Lei nº 15.855/15); é a soma de 1% do valor da causa ou cinco Ufesps (o que for maior), mais 4% da condenação ou cinco Ufesps (o que for maior).

Por força do art. 52, III, da Lei nº 9.099/95, a parte vencida desde já fica ciente: 1) incidirá multa de 10% sobre a condenação se não for paga em quinze dias após o trânsito em julgado, mediante oportuna intimação, conforme art. 523 do Código de Processo Civil; 2) se o débito não for pago, o



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE ARARAQUARA
FORO DE ARARAQUARA
VARA DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL
RUA DOS LIBANESES Nº 1998, Araraquara-SP - CEP 14801-425

nome do devedor poderá ser anotado no SPC, e poderá ser expedida certidão para protesto da sentença condenatória (art. 517 do Código de Processo Civil).

Após o trânsito em julgado, em caso de depósito para cumprimento da condenação (antes de instaurada a execução), seguido de concordância (ou silêncio) da parte credora a respeito, expeça-se mandado de levantamento.

Publique-se. Intimem-se.
Araraquara, 26 de setembro de 2018.

DOCUMENTO ASSINADO DIGITALMENTE NOS TERMOS DA LEI 11.419/2006