

**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: 1006846-75.2018.8.26.0037  
 Classe – Assunto: Procedimento do Juizado Especial Cível - Indenização por Dano Moral  
 Requerente: Roberto Aparecido Merlos e outro  
 Requerido: EXPEDIA DO BRASIL AGÊNCIA DE VIAGENS E TURISMO LTDA.

Juiz de Direito: Dr. ROGERIO BELLENTANI ZAVARIZE

Vistos.

Trata-se de ação indenizatória por dano moral, alegando que contrataram um quarto de hotel junto ao *site* da requerida, no entanto, ao chegar no local, o quarto contratado não apresentava as mesmas características informadas no momento da reserva. Requereram a procedência para condenar a ré ao pagamento de indenização por dano moral no importe de R\$21.300,00, sendo R\$10.650,00 para cada um dos autores.

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 9.099/95 e arts. 139, II, e 355, I do Código de Processo Civil).

Entendendo o órgão recursal de maneira diversa, não haverá nulidade, pois o art. 938, §3º do Código de Processo Civil prevê a solução, que é a conversão em diligência para colher a prova considerada necessária ("Reconhecida a necessidade de produção de prova, o relator converterá o julgamento em diligência, que se realizará no tribunal ou em primeiro grau de jurisdição, decidindo-se o recurso após a conclusão da instrução").

A preliminar arguida pela ré deve ser afastada.



**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

Não há que se falar em ilegitimidade passiva da requerida uma vez que, embora não seja a responsável direta pelo serviço, é ela quem o oferta em seu *site* e, desse modo, tem responsabilidade frente às informações fornecidas veiculadas, bem como diante de eventuais danos suportados pelos clientes.

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.

Os autores reservaram um quarto básico, com 50m<sup>2</sup>, contendo uma cama "queen" (casal), escrivaninha e utensílios para cozinha, tais quais geladeira, fogão e micro-ondas, para o período de 03.04.2018 a 09.04.2018, totalizando seis diárias.

Entretanto, quando realizaram o *check-in* notaram que o quarto não condizia com a informação constante do site no qual fizeram a reserva, tendo não mais que 20m<sup>2</sup> e não possuindo qualquer dos utensílios acima mencionados, especialmente os de cozinha.

Argumentam que, dentre os outros casais de amigos que os acompanharam na mesma viagem, apenas eles tiveram tal contratempo.

Os autos estão instruídos com prova documental consistente em comprovação de reserva (págs. 9/10), informações sobre o quarto reservado (págs. 11/12), fotos (págs. 13/15), *e-mails* tratando da avaliação do hotel (págs. 17/18) e *e-mail* do gerente de hotel (págs. 19/20), além de outros documentos.

A ré sustenta a culpa exclusiva de terceiro, afirmando que o problema vivenciado pelos autores ocorreu por conta de falha na prestação do serviço ofertado pelo hotel.

Acresce, ainda, a não incidência de dano moral em razão de o ocorrido estar limitado à esfera do mero inadimplemento contratual, inexistindo circunstâncias mais graves a ensejar tal condenação.

Há comprovação nos autos tratando da divergência de informações quanto à contratação do quarto de hotel, materializada no conteúdo do *e-mail* enviado pelo gerente, em 12.04.2018, ocasião em que confirma a divergência suscitada pelos autores (pág. 19).

De acordo com as informações às págs. 11/12, dentre outras características, o quarto deveria ser de 50m<sup>2</sup> e possuir painéis, louças e utensílios de cozinha, questões estas que foram o ponto principal da reclamação



**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

por parte dos autores.

Não se identifica dentre as informações acima referidas a indicação de disponibilização de geladeira, fogão e/ou micro-ondas conforme alegam os requerentes em sua exordial, porém, há posicionamento do gerente do hotel (Eduardo Irrarázabal) corroborando a divergência de quarto suscitada.

Embora o gerente não especifique quais as divergências constatadas entre o anúncio no *site* da ré e o quarto propriamente dito – limitando-se à divergência de dimensões –, admite sua ocorrência, argumentando que a impossibilidade de resolução do problema se deu em razão do grande fluxo de pessoas no hotel naquele período.

O argumento não é desculpa que possa agasalhar a tese da agência de viagens. Ao permitir que o consumidor escolha determinada acomodação, com prévia reserva e garantia de pagamento, não pode depois vir a ser acolhida a defesa fundamentada em hotel lotado.

Dessa forma, vislumbra-se o acolhimento da pretensão, mas com a devida adequação do valor à situação constatada nos autos, já que o pedido em espécie é muito alto.

Há precedente na jurisprudência paulista tratando de caso semelhante:

"APELAÇÃO. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. AGÊNCIA DE VIAGENS. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO. **Divergência entre o anúncio e o serviço efetivamente disponível no hotel.** Recurso voltado apenas contra o valor da indenização por danos morais. Caso em que a repercussão do dano é moderada. Valor arbitrado na origem (R\$ 10.000,00 para cada autora) que comporta redução para R\$ 2.500,00 para cada um deles. Necessidade de evitar o enriquecimento sem causa da vítima. Novo valor que ainda se mostra adequado para dissuadir o agente da prática do ilícito. RECURSO PROVIDO EM PARTE." (TJSP; Ap. nº 1008087-63.2014.8.26.0348; Rel.: Azuma Nishi; 25ª Câmara de Direito Privado; j.: 22/02/2018.)

No caso em exame, é de se ver que há certa dramatização na causa de pedir. Os percalços existem, e justificam indenização, mas de forma comedida. Não há de ser um sacrifício como querem demonstrar. A viagem foi realizada, conquanto não se tenha disponibilizado as acomodações previstas. Não se justifica maior verba indenizatória que R\$2.000,00 para cada qual. O pedido é excessivo e desproporcional ao fato.

O dano moral pelo transtorno causado é certo e presumido. O lesado tem contratemplos e se vê desviado de suas finalidades principais. A situação gera desconforto e não pode deixar de ser reconhecida. A obrigação


**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**

assumida pela empresa responsável pelo anúncio é de fornecer as informações de maneira acertada ao cliente. Mas nem por isso a indenização poderá ser despropositada.

A propósito do valor da indenização pretendida, é conveniente registrar que se trata de quantia desproporcional e fora dos limites do razoável diante da gravidade da lesão. Não guarda simetria com os parâmetros já bem delineados nesta unidade e na respectiva instância recursal.

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).

O pedido inicial não foi acolhido quanto ao valor pretendido, mas em razão de a indenização se basear em arbitramento judicial, não se trata de procedência *em parte*. Assim se justifica com fundamento nos termos da Súmula nº 326 do Superior Tribunal de Justiça ("Na ação de indenização por dano moral, a condenação em montante inferior ao postulado na inicial não implica sucumbência recíproca"). A situação não foi alterada com o art. 292, V do Código de Processo Civil de 2015, apenas indicativo de que o valor da causa deve corresponder à soma dos pedidos nas ações de indenização, não modificando a natureza da indenização por dano moral, que é sujeita a arbitramento.

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, para cada autor, com correção monetária de acordo com a tabela prática do Tribunal de Justiça de São Paulo e juros de mora de 1% ao mês, ambos a partir desta 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,

**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**

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 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, 29 de agosto de 2018.

DOCUMENTO ASSINADO DIGITALMENTE NOS TERMOS DA LEI 11.419/2006