



**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: **1011993-81.2017.8.26.0566**  
 Classe – Assunto: **Procedimento do Juizado Especial Cível - Perdas e Danos**  
 Requerente: **Reginaldo Baffa e outro**  
 Requerido: **Cig Agência de Viagens e Turismo Ltda e outros**

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,

**DE C I D O.**

Trata-se de ação em que os autores alegaram ter contratado junto às rés viagem de São Paulo para Santiago do Chile.

Alegaram ainda que houve alteração do hotel em que deveriam ficar e que o mesmo era de nível inferior ao inicialmente previsto, não ofertando os serviços ajustados.

Detalharam os problemas que tiveram nesse hotel, a exemplo de contratempos em passeios que especificaram, de sorte que almejam ao ressarcimento dos danos materiais e morais que teriam suportado.

As rés **CIG AGÊNCIA DE VIAGENS E TURISMO LTDA.** (agência de viagens franqueada) e **CIG AGÊNCIA DE VIAGENS E TURISMO LTDA.** (máster franqueada) são revéis.

Citadas regularmente (fls. 153/154), não contestaram a ação e tampouco justificaram sua inércia, de sorte que se reputam verdadeiros quanto às mesmas os fatos articulados pelos autores (art. 20 da Lei nº 9.099/95).


**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

Por outro lado, a preliminar de ilegitimidade passiva *ad causam* arguida em contestação pela ré **CVC BRASIL OPERADORA E AGÊNCIA DE VIAGENS S/A** não merece acolhimento.

Com efeito, a viagem trazida à colação foi contratada pelos autores junto a essa ré, como se vê a fls. 42/59 e 72/79, o que equivale a dizer que foi entre ambos que se formou a relação jurídica posta a análise.

O hotel em que os autores se hospedaram se inseriu na cadeia da prestação dos serviços avençados, possuindo claro liame com a ré, razão pela qual não pode ser tido como terceiro para a exclusão da responsabilidade desta.

Calha a propósito o magistério de **RIZZATTO NUNES** sobre o assunto:

*“Se a pessoa que causou o dano pertencer ao ciclo de produção do serviço – porque serviço também tem seu ciclo próprio de produção –, executado pelo prestador responsável, tal como seu empregado, seu preposto ou seu representante autônomo, ele continua respondendo. Essa hipótese, a par de ser passível de ser estabelecida por interpretação do sistema de responsabilidade estatuída, tem, conforme já observamos, correspondência na regra do art. 34 ('O fornecedor do produto ou serviço é solidariamente responsável pelos atos de seus prepostos ou representantes autônomos'), bem como naquelas outras também já apontadas no parágrafo único do art. 7º e nos §§ 1º e 2º do art. 25.*

*Assim, repita-se, o prestador do serviço só não responde se o acidente foi causado por terceiro autêntico. Assim, no caso de queda do avião, a exclusão por culpa do terceiro se daria, por exemplo, se o avião fosse derrubado por um foguete e não porque o motor sofreu pane” (“Comentários ao Código de Defesa do Consumidor”, Ed. Saraiva, 6ª edição, páginas 288/289).*

Ora, como o hotel mantinha ligação direta com a ré a partir do momento em que foi definido como lugar de hospedagem dos autores antes mesmo do início de sua viagem, suas falhas à evidência não têm o condão de projetar efeitos aos autores e muito menos prejudicá-los.

Rejeito a prejudicial suscitada, pois.

No mérito, a pretensão vestibular desdobra-se em diversos fatos que podem ser agrupados nos problemas derivados da mudança do hotel inicialmente previsto para a hospedagem dos autores e em alguns dos passeios realizados.

É certo que de princípio se garantiu aos autores que ficariam no Hotel Panamericano e que sua diária incluía o oferecimento de café da manhã, bem como que durante a viagem diversos passeios sucederiam (fl. 43).


**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

É certo, outrossim, que os autores acabaram hospedados no Seven Apart Hotel, nada fazendo supor que eles tivessem postulado tal alteração.

Quanto aos problemas verificados nesse último estabelecimento (não era no Centro de Santiago, não dispunha de adequados serviços de recepção e transporte de bagagem, não era dotado de serviços de telefonia ou acesso à *internet*, não servia café da manhã e sequer contava com restaurante, dentre outros), não foram impugnados específica e concretamente pelas rés.

Tocava-lhes fazê-lo (como consignado expressamente no despacho de fl. 237), mas elas não se desincumbiram minimamente desse ônus.

Diga-se o mesmo quanto às intercorrências nos passeios que os autores deveriam encetar (não puderam conhecer o Centro Comercial de Santiago, não contaram com amparo na Cordilheira dos Andes, com acompanhamento em *tour* de compras distante do hotel e guia no Parque Safári Zoológico Rancagua. Perderam ademais, por questões de horário em relação às quais não tiveram qualquer responsabilidade, o passeio a Cajon Del Maipo Embalse Del Yeso), porquanto as rés não demonstraram como seria imprescindível que tudo transcorreu nos moldes em que contratados.

Assentadas essas premissas, resta saber se os autores fazem jus às indenizações pleiteadas.

Sobre o tema, tenho como patenteados os danos materiais cristalizados nos gastos decorrentes da falta de oferta de café da manhã e nos passeios não verificados.

O critério utilizado para a mensuração deles, especialmente no que concerne aos passeios não efetivados, não foi contraposto por outro consistente por parte das rés, as quais reuniam condições para delimitar com precisão quanto custaria cada um deles.

Em consequência, e à míngua de dados seguros que afastassem o conteúdo do pedido no particular, ele há de vingar.

Os danos morais, da mesma maneira, estão configurados.

Basta a leitura da petição inicial para concluir que os autores foram expostos a desgaste de vulto por falha imputável às rés.

Qualquer pessoa mediana que estivesse em seu lugar experimentaria a mesma – e desagradável – sensação, a qual fica potencializada pela condição pessoal dos autores.

**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

As rés ao menos na espécie vertente não dispensaram aos autores o tratamento que seria exigível, o que é suficiente à caracterização dos danos morais passíveis de reparação.

O valor da indenização, todavia, não poderá ser o proclamado pelos autores, que transparece excessivo.

Assim, diante da ausência de preceito normativo que discipline a matéria, mas atento à condição econômica das partes e ao grau do aborrecimento experimentado, de um lado, bem como à necessidade da fixação não constituir enriquecimento indevido da parte e nem aviltar o sofrimento suportado, de outro lado, arbitro na esteira do que se dá em situações semelhantes apreciadas nessa sede a indenização devida a cada casal dos autores em R\$ 9.000,00 (nove mil reais).

Isto posto, **JULGO PROCEDENTE EM PARTE** a ação para condenar as rés a pagarem a cada casal dos autores as quantias de R\$ 9.000,00, acrescida de correção monetária, a partir desta data, e juros de mora, contados da citação, e de R\$ 3.720,65, acrescida de correção monetária, a partir de janeiro de 2017 (época da contratação efetuada), 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, 31 de janeiro de 2018.

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