



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**COMARCA DE SÃO CARLOS**  
**FORO DE SÃO CARLOS**  
**2ª VARA CÍVEL**  
**RUA SORBONE, 375, São Carlos-SP - CEP 13560-760**

### SENTENÇA

Processo nº: **1007499-81.2014.8.26.0566**  
 Classe – Assunto: **Procedimento Ordinário - Indenização por Dano Moral**  
 Requerentes: **Cintia Fabiana da Silva Andreto, Lara Andreto e Marcio José Nardini Andreto**  
 Requeridas: **Fidelidade Viagens e Turismo Ltda e Náutico Praia Hotel & Convention Center Ltda**

Juiz de Direito: **Paulo César Scanavez**

**Cintia Fabiana da Silva Andreto, Lara Andreto e Marcio José Nardini Andreto** movem ação em face de **Fidelidade Viagens e Turismo Ltda e Náutico Praia Hotel & Convention Center Ltda**, dizendo que, em 26.09.2013, adquiriram da primeira ré um pacote turístico com destino a Porto Seguro/BA e hospedagem na segunda ré. A viagem estava prevista para partida em 26.11.2013 e retorno em 03.12.2013. A hospedagem no hotel foi marcada por muitas falhas, tendo os autores padecido muitos transtornos, que transcenderam o mero dissabor. Primeiramente, os autores foram instalados em quarto com sinais de mofo e umidade, o que ensejou a solicitação de troca de quarto por parte dos autores, no que foram atendidos. Nesse segundo quarto havia pontos de gotejamento e os colchões de mola estava arriados e barulhentos. Além disso, no período em que estavam hospedados no hotel, houve queda de pelo menos 6m<sup>2</sup> do forro de gesso do saguão do hotel, provocada pela grande quantidade de goteiras. Todos esses fatos foram levados ao conhecimento da primeira ré. Contudo, o pior dos incidentes se deu no dia 01.12.2013, por volta das 20h, quando subiam a escada de acesso ao piso superior, e a autora Lara, de 3 anos de idade, ao pisar na beirada do patamar mediano, escapou das mãos do pai e desequilibrou-se, transpassando seu corpo no espaço entre o patamar e a primeira barra de proteção, sofrendo queda de uma altura de aproximadamente 2 metros. Na queda bateu a cabeça, boca e queixo no solo, sofrendo significativo corte no queixo e fissura nos lábios, além de perder muito sangue, ter um dente totalmente avulsionado e outro pendurado, com evolução para subsequente avulsão de ambos. Na oportunidade, dirigiram-se rapidamente ao hospital, onde a



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**COMARCA DE SÃO CARLOS**  
**FORO DE SÃO CARLOS**  
**2ª VARA CÍVEL**  
**RUA SORBONE, 375, São Carlos-SP - CEP 13560-760**

criança foi internada, só recebendo atendimento especializado – cirurgião e traumatologista bucomaxilofacial - no dia seguinte. Após esse atendimento, retornaram ao hotel e solicitaram da primeira ré a antecipação do voo de retorno, para que pudessem dar início imediatamente ao tratamento especializado prescrito à criança, o que lhes foi negado sob a alegação de que se tratava de "pacote promocional", com preço diferenciado. Após reiterados pedidos e por meio da intervenção do guia receptivo da TAM, a empresa aérea, por mera liberalidade autorizou o retorno antecipado dos autores, isentando-os do custo da taxa de remarcação e diferença de tarifa. De volta a esta cidade, Lara foi submetida a tratamento profissional por odontopediatra. Houve culpa exclusiva da segunda ré no incidente com a menor, já que a medida do guarda-corpo da escadaria do hotel estava em absoluta desconformidade com as especificações técnicas constantes das normas NBR 9.077/1985 e 14.718/2001, ambas da ABNT, que preveem altura mínima em relação ao piso de 1,10m, além de ser composto por corrimão e tela ou gradil metálico de fechamento ou ainda por longarinas horizontais metálicas com espaçamento máximo de 15cm entre elas. No caso do guarda-corpo da ré a distância entre o patamar e a primeira guarda de proteção é de aproximadamente 50 cm, caracterizando defeito no serviço do hotel, que não oferece a segurança que dele se pode esperar. De rigor, portanto, que os autores sejam indenizados pelo danos sofridos em virtude dos incidentes relatados, sendo ambas as rés solidariamente responsáveis por essa indenização. Pedem a procedência da ação para condenar as rés a indenizar os autores ao pagamento de indenização por danos morais no valor equivalente a 100 salários mínimos, sendo 50 salários mínimos em favor da menor Lara, e 25 salários mínimos para cada um dos genitores, ora coautores, valor atualizado desde a data do evento, além de honorários advocatícios de 20% e custas processuais. Documentos às fls. 18/57. As rés foram citadas.

A ré Fidelidade Viagens e Turismo S/A contestou às fls. 81/95 sustentando carência da ação por falta de interesse processual. Não houve violação ao contrato firmado entre as partes. Durante o período em que os autores ficaram hospedados no hotel, o clima estava chuvoso e como o hotel fica próximo ao mar, é comum que os ambientes fiquem mais úmidos. Assim que foi informada sobre a umidade no quarto dos autores, foi providenciada a imediata troca de apartamento por outro mais arejado. Após essa mudança, não foi identificada nenhuma outra reclamação por parte dos autores. O hotel possui alvará de funcionamento e passa por inspeções anuais de todos os órgãos competentes. Os autores estão tentando eximir-se de eventual responsabilidade no dever de guarda e vigilância em relação à menor e tentam locupletar-se às custas desta demanda. Foi prestado todo o apoio necessário aos autores, tendo a rede



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**COMARCA DE SÃO CARLOS**  
**FORO DE SÃO CARLOS**  
**2ª VARA CÍVEL**  
**RUA SORBONE, 375, São Carlos-SP - CEP 13560-760**

hoteleria, inclusive, concedido a estes desconto de 50% do valor total dos consumos extras. A ré permitiu ainda o retorno antecipado dos autores sem nenhum custo adicional. Os autores não sofreram danos morais. Pela extinção do processo sem resolução de mérito ou improcedência da demanda. Em caso de procedência, os honorários advocatícios deverão ser arbitrados no percentual máximo de 10%.

A ré Náutico Praia Hotel & Convention Center Ltda. contestou às fls. 108/124 alegando que a NBR 9.077 indica as especificações de projeto de escadarias e corrimãos a serem destinados para uso em caso de emergência. A estrutura do hotel é completamente horizontal, estando algumas acomodações localizadas em um piso superior acessado pela escada em que ocorreu o acidente. Referida escada não era destinada ao uso emergencial e, portanto, não necessitava observar as disposições técnicas indicadas na inicial. Essa escadaria é dotada de dois corrimãos, o do lado esquerdo instalado junto à parede. Se a autora Lara estivesse sendo conduzida pelo lado adequado, o acidente não teria ocorrido. Conforme imagens colhidas do circuito de segurança do hotel, constata-se que a criança subia a escadaria de modo completamente independente, apegando-se com certo esforço ao corrimão, o qual, ainda que dentro da altura limite de 1,10m, se mostrava um tanto elevado para uma criança de apenas três anos de idade, que deveria estar sempre assistida por seus pais no processo de subida e jamais ter sido colocada para o lado do vão. Em momento algum os genitores se preocuparam em auxiliar a filha ou ao menos dar-lhe a mão, permitindo que esta subisse a escada de forma totalmente independente. A criança chegou a tropeçar, momento em que os genitores estavam um pouco mais à frente da criança. Há que ser analisada a conduta dos autores Márcio e Cintia diante de uma periculosidade inerente, qual seja, o vão da escada, sem o cuidado de colocá-la do lado seguro. Não podem ser considerados defeitos os riscos que razoavelmente se pode esperar. Não houve violação aos direitos básicos de cidadania e personalíssimos dos autores, portanto não há que se falar em indenização por danos morais. Improcede a demanda. Em caso de procedência, a indenização não pode superior a R\$ 5.000,00.

Réplica às fls. 136/151. Novos documentos às fls. 152/155. Debalde a tentativa de conciliação: fl. 176. Mídia de DVD exibida pelo segundo réu foi juntada por linha. Manifestação dos autores sobre o conteúdo dessa mídia às fls. 181/182. Manifestação e documentos trazidos pelo segundo réu às fls. 187/240, sobre os quais manifestaram-se os autores às fls. 244/246. Memoriais às fls. 254/265, 266 e 267/278, tendo as partes reiterado seus anteriores pronunciamentos. Parecer do MP às fls. 282/287.



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**COMARCA DE SÃO CARLOS**  
**FORO DE SÃO CARLOS**  
**2ª VARA CÍVEL**  
**RUA SORBONE, 375, São Carlos-SP - CEP 13560-760**

É o relatório. Fundamento e decido.

A ré Fidelidade Viagens e Turismo S/A é parte legítima para responder pela pretensão contida na inicial, porquanto o contrato do pacote turístico fora celebrado entre os autores e essa ré. O de hospedagem firmado com a ré Náutico Praia Hotel & Convention Center Ltda. é típico contrato coligado ao primeiro. Manifesto o interesse recíproco empresarial entre as rés na sustentação desse sistema contratual interligado. Defeitos ou vícios decorrentes da prestação dos serviços de hospedagem desencadeiam a legitimidade de ambas as rés para responderem civilmente pelas consequências derivadas daquelas causas.

Os autores estão nutridos do indispensável interesse de agir, justificadamente exposto na fundamentação de fato e de direito contidos na inicial, guardando estreita correlação com os pedidos formulados. Afasto as preliminares.

O autor Márcio, em 26.09.2013, adquiriu da corré Fidelidade Viagens, para si, sua esposa e filha de 03 anos de idade, pacote turístico com destino a Porto Seguro/BA, cuja hospedagem seria realizada na corré Hotel Náutico Praia Hotel. A partida se deu em 26.11.2013 e o retorno previsto para 03.12.2013.

No dia 01.12.2013, por volta das 20h, os autores subiam a escada que dá acesso ao piso superior do bloco do hotel, onde se localiza o apartamento a eles destinado. A filha autora Lara, ao pisar na beirada do patamar mediano, desequilibrou-se, transpassou seu corpo no espaço entre o patamar e a primeira barra de proteção e sofreu queda de uma altura de aproximadamente 2m, batendo com a cabeça, boca e queixo no solo, sofreu corte no queixo, fissura nos lábios, perda de muito sangue, um de seus dentes ficou avulsionado e outro pendurado, além do quadro de inflamação, tendo sido internada no hospital até que no dia seguinte foi atendida por cirurgião e traumatologista bucomaxil-ofacial. Posteriormente, retornando a São Carlos, Lara foi submetida a atendimento profissional, em caráter de emergência (fls. 52/53).

As ilustrações de fls. 33/50 são prova viva e manifesta da ausência, na escadaria do hotel, de requisito elementar de segurança para as crianças hóspedes. Os autores demonstraram no item 4.1 de fl. 05 que o espaçamento máximo para o guarda-corpo da escadaria não poderia exceder 15cm de abertura, conforme mostra a figura 17 da NBR 9.077/85. Comprovaram também através dessa NBR que os locais onde haja necessidade de guarda-corpo, este deverá ter altura mínima de 1,10m em relação ao piso e será composto por corrimão e tela ou gradil metálico de fechamento ou, ainda, por longarinas horizontais metálicas com espaçamento máximo entre elas menor que



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**COMARCA DE SÃO CARLOS**  
**FORO DE SÃO CARLOS**  
**2ª VARA CÍVEL**  
**RUA SORBONE, 375, São Carlos-SP - CEP 13560-760**

15cm. As ilustrações referidas revelam que o espaçamento do guarda-corpo era de aproximadamente 50cm, quadro de densa vulnerabilidade não só para crianças como para adultos.

Tanto o conteúdo do CD (juntada por linha) quanto as ilustrações de fls. 112/114 revelam que a família dos autores subia descontraidamente pela escadaria. Lara, de 03 anos de idade, sem o toque físico de seus pais, também realizava o mesmo trajeto e o fazia do lado do guarda-corpo. A família estava de férias e unida. O fato da criança subir pela escadaria ao lado de seus pais, sem auxílio de suas mãos, não significou negligência alguma por parte destes. Comportamento normal, já que estimula a iniciativa e independência dos filhos. Em princípio, não havia razão específica para exigir dos pais outro comportamento. Não havia nenhum alerta no interior do hotel e menos ainda na parede fronteira à escadaria advertindo que crianças deveriam subir pela escadaria mediante a proteção física direta de seus pais.

Os autores descontraidamente subiram pela escadaria, certos de que o local era seguro, e que o guarda-corpo atendia ao elementar princípio de segurança no resguardo dos hóspedes e demais pessoas que por ali transitavam. A causa determinante e exclusiva do acidente foi de fato a grave omissão da ré no atendimento à NBR 9.077/85, já que expunha as pessoas, especialmente crianças, a graves riscos. O quadro era de intensa vulnerabilidade, tanto que o que era risco se traduziu em graves consequências para a pequena Lara. O relatório de fls. 52/53 pormenoriza as consequências projetadas no corpo da infante.

Importante reiterar que os pais-autores acompanhavam a filha Lara lado a lado, sinal evidente de compartilhamento dessa caminhada. Buscavam seus aposentos na parte superior do hotel. Aquele era o habitual trajeto disponibilizado pela corré aos hóspedes que demandavam os aposentos localizados na parte superior.

Os autores-pais não tinham como imaginar que o guarda-corpo não era provido de mecanismos básicos de segurança. O autor, conquanto engenheiro elétrico, não tinha obrigação alguma de proceder a uma prévia vistoria do ambiente para saber se o hotel preenchia satisfatoriamente os requisitos atinentes ao fator segurança indicado no inciso I, do art. 6º, do CDC. Ambos partiram da lógica premissa de que o ambiente era seguro. Não foram os autores quem criou a situação de risco à saúde e vida de Lara. Surpreende o fato de um hotel da envergadura da corré, passagem quase obrigatória do pacote turístico fornecido pela outra corré, não fornecer serviços dentro de um contexto de elementar segurança para os hóspedes. Houve infringência ao art. 8º, do CDC: "Os produtos e serviços colocados no mercado de consumo não acarretarão riscos à saúde ou segurança dos consumidores ...". As corré também violaram o



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**COMARCA DE SÃO CARLOS**  
**FORO DE SÃO CARLOS**  
**2ª VARA CÍVEL**  
**RUA SORBONE, 375, São Carlos-SP - CEP 13560-760**

disposto no § 1º, do art. 14, do CDC: "O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais: I- o modo de seu fornecimento; II – o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam; III - a época em que foi fornecido".

Os autores-pais não concorreram de modo algum para o desencadeamento do acidente que afetou profundamente a filha-autora. O descuido ou negligência da corré-hotel para com a saúde e segurança de seus hóspedes foi gritante.

É de se perguntar: Qual a finalidade do guarda-corpo? O próprio nome confirma que seu objetivo é o de dar proteção para quem sobe ou desce por uma escada. É o resguardo físico e mental dos usuários, de modo a prevenir acidentes. A escadaria do hotel é um convite ao desastre. 50cm de vão são suficientes para engolir queda abaixo a maioria dos adultos, não só crianças. Independentemente da aplicação da NBR 9.077/85, o CDC já contém normas cogentes obrigando o fornecedor dos serviços a proporcionar segurança ao consumidor.

Lara sofreu múltiplas consequências dolorosas decorrentes do absurdo acidente. O relatório de fls. 52/53 oferece viva noção dos problemas causados à criança por esse infortúnio. Configurou-se o dano moral para Lara. Sua rotina de vida alterou-se abruptamente. Os cuidados profissionais exigidos por Lara não se exauriram com as intervenções relatadas às fls. 52/53. Permanecerá cativa de intervenções e acompanhamentos por largo tempo. Essa restrição de atividades para uma criança é fortemente dolorosa, afeta sua psique; não precisa ser profissional da área para saber que quadro dessa natureza tem esse desdobramento. A experiência comum de vida sinaliza que esse é o resultado para situações semelhantes.

Os autores-pais sofreram e continuam sofrendo com as consequências que se projetaram na vida física e relacional da pequena Lara. Pais sofrem com o sofrimento dos filhos, equação simples e irrespondível. Maior esse sofrimento quando os pais identificam que o acidente só aconteceu em razão da indiferença do hotel com o princípio da segurança no fornecimento dos serviços aos hóspedes. Configurou-se, pois, o dano moral para os pais, consumidos evidentemente pela dor psíquica resultante das consequências fortemente lesivas para a criança Lara. Padeceram, inclusive, até na busca dos primeiros socorros pós-acidente, uma vez que o hotel estava totalmente desprovido de meios técnicos para uma intervenção mínima que fosse para o atendimento em favor da criança vitimizada. Lara teve que ser hospitalizada e posteriormente removida para São Carlos para tratamento especializado com a profissional de fls. 52/53, também em caráter de emergência.





**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**COMARCA DE SÃO CARLOS**  
**FORO DE SÃO CARLOS**  
**2ª VARA CÍVEL**  
**RUA SORBONE, 375, São Carlos-SP - CEP 13560-760**

Os demais dissabores alegados pelos autores-pais (fls. 55/57) foram suficientemente esclarecidos na resposta dada às fls. 58/59. O hotel apresentou justificativas razoáveis que atenuaram sensivelmente as justificadas preocupações externadas pelos autores logo no início da estada no hotel. Houve compensação parcial entre o custo das despesas com o táxi e o custo do consumo no restaurante. Dentro desse contexto, o equilíbrio foi restabelecido. Quando muito, houve meros aborrecimentos.

Indenização pelos danos morais: a) Lara sofreu fortíssimos impactos decorrentes do infortúnio. Sua vida relacional se restringiu significativamente. Arbitro a indenização pelos danos morais em favor de Lara no importe de R\$ 30.000,00; b) os autores-pais também sofreram dores morais decorrentes das lesões físicas e psíquicas experimentadas pela filha Lara. Arbitro a indenização por esses danos morais em favor desses autores no valor de R\$ 15.000,00 para cada um. As rés atuam na área do turismo e hospedagem. Lidam com número infinito de pessoas, daí o alto grau de responsabilidade e comprometimento que delas se exige na execução da prestação dos serviços objeto dessas contratações. Acentuado o descaso da corré Náutico Praia Hotel & Convention Center Ltda. com a segurança de seus hóspedes, principalmente com crianças, tanto que sua escadaria apresenta elevadíssimo grau de vulnerabilidade para quem a utiliza. Como bem lembrado pelo Desembargador Adilson de Araújo, relator do v. Acórdão proferido na Apelação nº 0198726-62.2010.8.26.0100, j. 16.04.2013, TJSP: "[...] 2. A indenização por dano moral tem caráter dúplice: serve de consolo ao sofrimento experimentado pelo ofendido e tem cunho educativo ao causador do dano, com a finalidade de que aja de modo a evitar novas vítimas e ocorrências semelhantes. Não pode ser fonte de enriquecimento de um, mas também não pode ser tão irrisória que não provoque qualquer esforço aos devedores para adimpli-lo". Os valores fixados satisfazem aos princípios da proporcionalidade e razoabilidade.

**JULGO PROCEDENTE EM PARTE** a ação para condenar as rés, solidariamente, a pagarem aos autores indenização por danos morais no valor de: a) para Lara Andreto, R\$ 30.000,00; b) para os autores Cintia Fabiana da Silva Andreto e Márcio José Nardini Andreto, R\$ 30.000,00, sendo R\$ 15.000,00 para cada um desses autores. Sobre esses valores incidirão correção monetária a partir de hoje e juros de mora de 1% ao mês contados da citação. Condeno as corrés a pagarem aos autores 15% de honorários advocatícios sobre os valores das condenações, custas do processo e as de reembolso.

Depois do trânsito em julgado, abra-se vista aos autores



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**COMARCA DE SÃO CARLOS**  
**FORO DE SÃO CARLOS**  
**2ª VARA CÍVEL**  
**RUA SORBONE, 375, São Carlos-SP - CEP 13560-760**

para, em 10 dias, formularem o requerimento da fase de cumprimento da coisa julgada (arts. 475-B e J, do CPC). Assim que apresentado esse requerimento, intimem-se as rés para, em 15 dias, pagarem a dívida exequenda, sob pena de multa de 10%, honorários advocatícios de 10% sobre o valor do débito exequendo (Súmula 517, do STJ) e custas ao Estado de 1%.

P.R.I.

São Carlos, 09 de abril de 2015.

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