



## TRIBUNAL DE JUSTIÇA DA PARAÍBA

GABINETE DO DES. OSWALDO TRIGUEIRO DO VALLE FILHO

### ACÓRDÃO

---

**APELAÇÃO CÍVEL Nº 0037419-91.2011.815.2001.**

**Origem** : *10ª Vara Cível da Comarca de João Pessoa.*

**Relator** : *Des. Oswaldo Trigueiro do Valle Filho.*

**Apelante** : *Hotel Village.*

**Advogado** : *Belino Luís de Araújo.*

**Apelado** : *Bruno Rodrigues da Rocha e Fernanda Ingrid de Oliveira Pessoa.*

**Advogado** : *Ana Carolina Catão.*

---

**APELAÇÃO. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. DIREITO DO CONSUMIDOR. DESABAMENTO DO TETO DO QUARTO DE HOTEL RESERVADO PARA NOITE DE NÚPCIAS. DECORAÇÃO CONTRATADA QUE DEIXOU DE SER REALIZADA. ESPERA PARA QUE UM NOVO QUARTO FOSSE DISPONIBILIZADO. SUÍTE DE PADRÃO INFERIOR AO DISPONIBILIZADO ANTERIORMENTE PARA O CASAL. INEXISTÊNCIA DE CAMA DE CASAL. SITUAÇÃO CONSTRANGEDORA QUE FOGE AO MERO ABORRECIMENTO. DANO MORAL CONFIGURADO. DANO *IN RE IPSA*. DEVER DE INDENIZAR. *QUANTUM* INDENIZATÓRIO. REDUÇÃO. ACOLHIMENTO. OBEDIÊNCIA AOS CRITÉRIOS DA RAZOABILIDADE E PROPORCIONALIDADE. VEDAÇÃO DO ENRIQUECIMENTO ILÍCITO. REFORMA DA SENTENÇA QUANTO A ESSE PONTO. HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS DEVIDOS INDEPENDENTE DA PARTE APELADA SER BENEFICIÁRIA DA JUSTIÇA GRATUITA. MANUTENÇÃO DO PERCENTUAL FIXADO. PROVIMENTO PARCIAL DO APELO.**

- Tratando-se o caso de relação de consumo, aplica-se a responsabilidade civil objetiva, configurada sempre que demonstrados estes elementos, independentemente, pois, da existência de culpa do

agente, a teor do que prescreve o art. 14 do Código Consumerista.

- Presentes os pressupostos da responsabilidade civil, o pedido de indenização a título de danos morais deve ser acolhido.

- O desabamento do forro do gesso do quarto de hotel, reservado para se passar a tão sonhada noite de núpcias, foge aos simples transtornos do cotidiano. Some-se a isso que os autores, ao chegarem no hotel, ainda ficaram esperando que um outro quarto fosse disponibilizado. Para sua surpresa, o apartamento não era do mesmo padrão anteriormente reservado para o casal e, ainda assim, não possuía sequer uma cama de casal. Além do mais, toda a decoração, contratada pela recorrida, para que a suíte fosse previamente decorada, literalmente, caiu por terra.

- Também não se pode esquecer que os próprios recorridos passaram por sérios riscos à sua própria vida ou integridade física, visto que o evento poderia simplesmente ter ocorrido no momento em que estivessem no quarto, não tendo o fato consequências mais severas por pura sorte.

- Uma vez comprovada a conduta ilícita, culposa e comissiva por parte do hotel recorrente, bem como demonstrado o seu nexos de causalidade com o nítido prejuízo de cunho moral sofrido pelos recorridos, afigura-se patentemente existente o abalo de ordem moral, que, no caso, são *in re ipsa*, ou seja, prescindíveis de outras provas.

- Para fixação do valor devido a título de reparação moral, o magistrado deve se guiar pelo binômio compensação/punição. O valor tende a refletir uma satisfação pela dor sofrida, mas não um lucro fácil ao lesado. Por outro lado, deve ter envergadura para servir de punição ao causador do dano, sobretudo como fator de desestímulo de novas condutas do gênero, tomando-lhe como base a capacidade financeira. É dizer: deve conservar o caráter pedagógico, sem se revestir de enriquecimento irrazoável da vítima.

- Quando desproporcional a fixação do dano moral, este poderá ser reduzido, sobretudo quando se verifica do caso em disceptação que o hotel, preocupado com o ocorrido, buscou por diversas formas amenizar a situação, seja conferindo desconto

na diária seja ofertando cortesias para uma próxima estadia ao casal, o que indubitavelmente deve ser levado em consideração.

- O fato dos recorridos terem sido agraciados com o benefício da gratuidade em nada se relaciona com honorários que deverão ser pagos pelo recorrente, sobretudo se tendo em vista que a Lei Processual Civil, ao estipular o limite de 20% para a verba honorária, não previu qualquer redução considerando o simples fato da parte ser beneficiária da justiça gratuita, como se infere, a *contrario sensu*, de seu art. 20, § 4.º.

- Para o arbitramento dos honorários, exige-se a ponderação harmoniosa dos preceitos dispostos no art. 20, §3º, do Código de Processo Civil, como o grau de zelo profissional, o lugar da prestação do serviço, a natureza da causa, o trabalho realizado pelo advogado e o tempo exigido para o seu serviço. Portanto, levando em consideração tais fatores, entende-se como perfeitamente razoável a manutenção do percentual fixado em 15% (dez por cento) sobre o valor da condenação.

**VISTOS**, relatados e discutidos os presentes autos. **ACORDA** a Segunda Câmara Cível do Tribunal de Justiça da Paraíba, em sessão ordinária, dar provimento parcial ao recurso, nos termos do voto do relator, unânime.

Trata-se de **Apelação** interposta pelo **Hotel Village** desafiando sentença prolatada pelo Juiz da 10ª Vara Cível da Comarca da Capital, nos autos da **Ação de Indenização por Danos Morais** proposta por **Bruno Rodrigues da Rocha** e **Fernanda Ingrid de Oliveira Pessoa**, em face do ora recorrente.

Em suas razões iniciais (fls. 02/12), alegaram os autores que, em 16 de abril de 2011, data da celebração de seu casamento, reservaram uma suíte especial no Hotel Village para passar a noite núpcias, a qual seria decorada com rosas, chocolates e champanhe, previamente contratados pela noiva.

Ocorre que, ao chegarem no quarto do hotel, depararam-se com uma suíte completamente destruída, tendo em vista o desabamento do teto do quarto reservado.

Aduziram que retiraram do quarto destruído todos os seus pertences e ainda que precisaram esperar na recepção do hotel para que um outro apartamento fosse disponibilizado.

Não bastasse todo o transtorno sofrido, ressaltaram que foram acomodados em um quarto inferior ao contratado, onde não havia sequer uma cama de casal. Sustentaram que ao questionarem sobre a qualidade do quarto e as camas de solteiro, foram informados que era o único quarto disponível no hotel.

Ressaltaram o total descaso da rede hoteleira com tal situação, não havendo ao menos disponibilizado, com antecedência, um outro quarto para que fosse devidamente ornamentado pela equipe de cerimonial.

Diante desse cenário, ajuizaram a presente ação indenizatória, objetivando a condenação do hotel demandado a título de danos morais em valor a ser fixado pelo juízo de primeiro grau.

Juntaram fotos do quarto destruído (fls. 25/30), do quarto posteriormente disponibilizado (fls. 32/33), bem como do extrato de consumo emitido pelo promovido, comprovando o desabamento do teto (fls. 20).

Regularmente instruído o feito, sobreveio sentença condenatória (fls. 114/116), nos seguintes termos:

*“ISTO POSTO e em obediência ao art. 186 do CC c/c o regramento constitucional insculpido no art. 5º, X, da Constituição Federal /88, JULGO PROCEDENTE O PEDIDO para condenar o Hotel Village ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 20.000,00 (vinte mil reais), acrescidos de juros de mora à base de 1% (um por cento) ao mês a partir da citação, além de correção monetária da data de hoje (Súm. 362 do STJ).”* (fls. 116)

Irresignado, o Hotel Village apresentou apelação às fls. 119/138, requerendo, em síntese, a reforma da sentença em sua integralidade. Todavia, em não sendo este o entendimento, pleiteou pela redução do valor fixado a título de danos morais. Para tanto, alegou: (i) que inexisteu o dano indenizável, tratando-se a situação de mero aborrecimento; (ii) que os apelados não reservaram uma suíte especial, mas um apartamento padrão, todavia, foi-lhes concedido um quarto melhorado apenas como cortesia e sem custos adicionais; (iii) que a queda do gesso foi uma completa fatalidade, tanto é que o noivo não notou qualquer anormalidade no apartamento durante toda a tarde em que permaneceu na suíte; (iv) que o desabamento do teto não ocasionou qualquer dano físico ou patrimonial aos apelados; (v) que deixou de retirar os pertences dos promoventes da suíte danificada em respeito aos bens do casal; (vi) que o tempo de espera para que um outro quarto fosse disponibilizado foi bastante exíguo; (vii) que os autores foram acomodados em um apartamento de mesmo nível do contratado, exceto por não dispor de cama de casal, em razão da lotação máxima do hotel; (viii) que entrou em contato com o apelante por e-mail e telefone, a fim de reparar a fatalidade, inclusive oferecendo diárias como cortesia; (ix) que os apelados foram agraciados com o benefício da gratuidade judiciária, razão pela qual não lhe poderia ser cobrados os

honorários de sucumbência no importe de 15%; (x) que, caso se entenda pela cobrança dos honorários, que estes fossem reduzidos.

As contrarrazões foram apresentadas às fls. 142/155, refutando as insurgências do recorrente. Por fim, os apelados pugnaram pela manutenção da sentença, no entanto, pleitearam a majoração dos honorários advocatícios em 20% sobre o valor da condenação.

A Procuradoria de Justiça, em parecer da lavra da Dra. Lúcia de Fátima M. de Farias, opinou pelo desprovimento do apelo, mantendo-se a decisão lançada em primeira instância (fls. 160/163).

### **É o que importa relatar.**

### **VOTO.**

Presentes os requisitos de admissibilidade, intrínsecos e extrínsecos, é de conhecer a apelação.

O cerne do presente recurso gira em torno da reparação a título de danos morais em virtude da má prestação do serviço da rede hoteleira recorrente, ocasionando verdadeiro acidente de consumo, ao gerar profundos dissabores aos recorridos em sua noite de núpcias.

Em se tratando de responsabilidade civil, cumpre perquirir a ocorrência dos requisitos que a ensejaram e, por conseguinte, geraram o dever de indenizar.

Neste sentido, dispõem os artigos 186 e 927 do Código Civil:

*“Art. 186. Aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violar direito e causar dano a outrem, ainda que exclusivamente moral, comete ato ilícito.”*

*“Art. 927. Aquele que, por ato ilícito (arts. 186 e 187), causar dano a outrem, fica obrigado a repará-lo.”*

Assim, para que se reconheça o cabimento da indenização mostra-se necessária a constatação da conduta antijurídica que gere dano, bem como o nexo de causalidade entre a conduta e o dano.

Ademais, tratando-se o presente caso de relação de consumo, aplica-se a responsabilidade civil objetiva, configurada sempre que demonstrados estes elementos, independentemente, pois, da existência de culpa do agente, a teor do que prescreve o art. 14 do Código Consumerista, conforme segue:

*“Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela*

*reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos”.*

Na hipótese em apreço, o juiz sentenciante, reconhecendo a procedência do pedido autoral, condenou o recorrente ao pagamento de R\$ 20.000,00 (vinte mil reais) a título de danos morais. Irresignado, o Hotel Village recorreu dessa decisão, defendendo, em síntese, a inexistência dos danos morais. Na sua ótica, a situação dos autos se tratava de mero aborrecimento, sobretudo se tendo em vista que o hotel tentou de todas as maneiras apaziguar a situação, oferecendo ao casal um outro quarto de mesmo nível, dando desconto na diária e até mesmo ofertando cortesias para uma próxima estadia.

Pois bem. Em que pesem as alegações do insurgente, estas não devem prosperar. Com efeito, o dano moral existiu em face da má prestação do serviço da recorrente. Em verdade, é fato incontroverso o desabamento do teto, bem como a disponibilização de outro quarto ao casal que dispunha apenas de camas de solteiro. Ora, por óbvio, não se pode dizer que o caso em comento se trate de mero dissabor, como faz entender o recorrente.

O desabamento do forro do gesso do quarto de hotel, reservado para se passar a tão sonhada noite de núpcias, fuge aos simples transtornos do cotidiano. Some-se a isso que os autores, ao chegarem no hotel, ainda ficaram esperando que um outro quarto fosse disponibilizado. Para sua surpresa, o apartamento não era do mesmo padrão anteriormente reservado para o casal e, ainda assim, não possuía sequer uma cama de casal. Além do mais, toda a decoração, contratada pela recorrida, para que a suíte fosse previamente decorada, literalmente, caiu por terra.

Nesse contexto, também não se pode esquecer que os próprios recorridos passaram por sérios riscos à sua própria vida ou integridade física, visto que o evento poderia simplesmente ter ocorrido no momento em que estivessem no quarto, não tendo o fato consequências mais severas por pura sorte.

Sem dúvida alguma, restou caracterizado o ato ilícito, sendo tal situação plenamente passível de ser indenizada, afinal se tratava da noite de núpcias do casal, ou seja, primeira noite de lua de mel, dia que deveria ser inesquecível na vida de qualquer casal e que não poderá ser repetido ou compensado inteiramente em circunstância alguma.

Acerca da responsabilidade civil, a doutrina é assente em conceituar o dano moral como a lesão aos sentimentos, que atinge a subjetividade das pessoas, causando-lhes inquietações espirituais, sofrimentos, vexames, dores e sensações negativas.

Sobre o tema, leciona **Humberto Theodoro Júnior**:

*“Quanto à prova, a lesão ou dor moral é fenômeno*

*que se passa no psiquismo da pessoa e, como tal, não pode ser concretamente pesquisado. Daí porque não se exige do autor da pretensão indenizatória que prove o dano extrapatrimonial. Cabe-lhe apenas comprovar a ocorrência do fato lesivo, de cujo contexto o juiz extrairá a idoneidade, ou não, para gerar dano grave e relevante, segundo a sensibilidade do homem médio e a experiência da vida” (In. **Humberto Theodoro Júnior, Dano Moral**, 4ª ed., 2001, p.09).*

**Sérgio Cavalieri Filho** também discorre acerca do dano moral:

*“Dano moral é a lesão de um bem integrante da personalidade; violação de bem personalíssimo, tal como a honra, a liberdade, a saúde, a integridade psicológica, causando dor, vexame, sofrimento, desconforto e humilhação à vítima, não bastando para configurá-lo qualquer contrariedade. Nessa linha de princípio só deve ser reputado como dano moral a dor, vexame, sofrimento ou humilhação que, fugindo à normalidade, interfira intensamente no comportamento psicológico do indivíduo, causando-lhe aflições, angústia e desequilíbrio em seu bem estar. Mero dissabor, aborrecimento, mágoa, irritação ou sensibilidade exacerbada estão fora da órbita do dano moral” (In. **Programa de Responsabilidade Civil**, 5ª edição, Malheiros p. 93/98).*

Os danos morais, no caso, são *in re ipsa*, ou seja, prescindíveis de outras provas. Portanto, restando comprovada a conduta ilícita, culposa e comissiva por parte do hotel recorrente, bem como demonstrado o seu nexo de causalidade com o nítido prejuízo de cunho moral sofrido pelos recorridos, afigura-se patentemente existente o abalo de ordem moral visualizado pelo juízo de primeiro grau.

Em caso semelhante, já se manifestou o Tribunal do Rio de Janeiro:

*APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL. DIREITO DO CONSUMIDOR. RESERVA EM APARTAMENTO DE HOTEL PARA NOITE DE NÚPCIAS. DIÁRIA ANTECIPADA. PORTA DO APARTAMENTO QUE NÃO ABRIU DEVIDO A FALTA DE LUZ NO HOTEL. ESPERA DE MAIS DE TRÊS HORAS PARA ARROMBAMENTO DA PORTA. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. ALEGAÇÃO DE FATO IMPREVISÍVEL NÃO COMPROVADO PELA PARTE RÉ. DANO MORAL CONFIGURADO.*

*VERBA ARBITRADA EM VALOR ADEQUADO - R\$ 10.000,00 PARA CADA UM DOS AUTORES. MANUTENÇÃO DO DECISUM. NEGADO SEGUIMENTO A AMBOS OS RECURSOS. (TJ-RJ - APL: 00002665920128190002 RJ 0000266-59.2012.8.19.0002, Relator: DES. MAURO PEREIRA MARTINS, Data de Julgamento: 27/12/2013, VIGÉSIMA QUINTA CAMARA CIVEL/ CONSUMIDOR, Data de Publicação: 12/03/2014 12:46)*

Quanto à fixação do valor devido a título de reparação moral, o magistrado deve se guiar pelo binômio compensação/punição. O valor tende a refletir uma satisfação pela dor sofrida, mas não um lucro fácil ao lesado. Por outro lado, deve ter envergadura para servir de punição ao causador do dano, sobretudo como fator de desestímulo de novas condutas do gênero, tomando-lhe como base a capacidade financeira. É dizer: deve conservar o caráter pedagógico, sem se revestir de enriquecimento irrazoável da vítima.

*In casu*, tem-se que o valor R\$ 20.000,00 (três mil e quinhentos reais), fixado pelo juízo de primeiro grau, mostrou-se um tanto elevado. Em que pese todo o transtorno sofrido pelos recorridos, que depositaram grandes expectativas em sua primeira noite de casados, entendo que o referido valor mereça ser reduzido, porquanto desproporcional ao caso em disceptação. Ademais, como já dito linhas atrás, verifica-se que o hotel, preocupado com o ocorrido, buscou por diversas formas amenizar a situação, seja conferindo desconto na diária seja ofertando cortesias para uma próxima estadia ao casal, o que indubitavelmente deve ser levado em consideração.

Dessa forma, entendo que a quantia de R\$ 15.000,00 (quinze mil reais) a título de danos morais guarda compatibilidade com presente hipótese, enquadrando-se dentro das balizas acima mencionadas, revelando-se, portanto, razoável aos fins colimados pelo instituto da indenização por abalos morais.

Por fim, no tocante aos honorários advocatícios, alegou o recorrente que os apelados foram agraciados com o benefício da gratuidade judiciária. Logo, não lhe poderiam ser cobrados os honorários de sucumbência no importe de 15%. Outrossim, requereu, em não sendo este o entendimento, a redução dos honorários fixados.

Ora, o fato dos recorridos terem sido agraciados com o benefício da gratuidade em nada se relaciona com honorários que deverão ser pagos pelo recorrente. A Lei Processual Civil, ao estipular o limite de 20% para a verba honorária, não previu qualquer redução considerando o simples fato da parte ser beneficiária da justiça gratuita, como se infere, a *contrario sensu*, de seu **art. 20, § 4.º**.

Como é cediço, o arbitramento dos honorários exige a ponderação harmoniosa dos preceitos dispostos no art. 20, §3º, do Código de Processo Civil, como o grau de zelo profissional, o lugar da prestação do

serviço, a natureza da causa, o trabalho realizado pelo advogado e o tempo exigido para o seu serviço. Portanto, levando em consideração tais fatores, entendo perfeitamente razoável a manutenção do percentual fixado em 15% (dez por cento) sobre o valor da condenação.

Assim, considerando todo o exposto, **DOU PROVIMENTO EM PARTE AO RECURSO APELATÓRIO**, para reduzir o valor fixado a título de danos morais para o patamar de R\$ 15.000,00 (quinze mil reais), mantendo, no entanto, incólume os demais termos da sentença guerreada.

**É COMO VOTO.**

Presidiu a sessão o Exmo. Des. Oswaldo Trigueiro do Valle Filho. Participaram do julgamento, o Exmo. Des. Oswaldo Trigueiro do Valle Filho, o Exmo. Dr. José Ferreira Ramos Júnior, juiz convocado, com jurisdição limitada, em substituição a Exma. Desa. Maria das Neves do Egito de Araújo Duda Ferreira e o Exmo. Des. Abraham Lincoln da Cunha Ramos.

Presente ao julgamento, o Exmo. Dr. Amadeus Lopes Ferreira, Procurador de Justiça.

Sala de Sessões da Segunda Câmara Especializada Cível do Tribunal de Justiça do Estado da Paraíba, João Pessoa, 04 de setembro de 2014.

**Oswaldo Trigueiro do Valle Filho**  
**Desembargador Relator**