



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DA PARAÍBA
GAB. DESEMBARGADOR LEANDRO DOS SANTOS

ACÓRDÃO

APELAÇÃO CÍVEL Nº 0001591-47.2016.815.0000

RELATOR : Desembargador LEANDRO DOS SANTOS
APELANTE : Decolar.com Ltda.
ADVOGADA : Marília Mickel Mi Yamoto, OAB/SP 271431
APELADOS : Gerson Rodrigues Dantas Neto, Veralúcia Dantas Coutinho e Juliana Dantas Coutinho
ADVOGADOS : Gerson Rodrigues Dantas Neto, OAB/PB 19514 e Douglas Antério de Lucena
ORIGEM : Juízo da 2ª Vara Cível da Comarca de Campina Grande
JUIZ (A) : Ely Jorge Trindade

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS. VIAGEM DE FÉRIAS COM A FAMÍLIA. RESERVA DE HOTEL. CANCELAMENTO. TRANSTORNO E INQUIETAÇÃO. DANOS MORAIS CARACTERIZADOS. REDUÇÃO DO QUANTUM. IMPOSSIBILIDADE. VALOR QUE ATENDE O PRINCÍPIO DA RAZOABILIDADE E DA PROPORCIONALIDADE. DESPROVIMENTO DO APELO.

- Nos termos do art. 14 do CDC, é objetiva a responsabilidade da Ré, fornecedora de serviços, pelos danos causados aos seus clientes, isto é, independentemente da existência de culpa, por defeitos relativos à prestação do serviço, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição.

Vistos, relatados e discutidos estes autos acima identificados:

ACORDA a Primeira Câmara Cível do Tribunal de Justiça da Paraíba, por unanimidade, **DESPROVER o Apelo**, nos termos do voto do Relator e da certidão de julgamento de fl.219.

RELATÓRIO

Cuida-se de Apelação Cível manejada pela Decolar.com Ltda.

contra Sentença do Juízo da 2ª Vara Cível da Comarca de Campina Grande que, nos autos da Ação de Indenização por Danos Morais e Materiais, julgou parcialmente procedente o pedido, condenando a parte Ré, ora Apelante, a restituir aos Promoventes, ora Apelados, as parcelas descontadas no cartão de crédito, no valor de R\$687,60 (seiscentos e oitenta e sete reais e sessenta centavos), mais reparação por danos morais no valor de R\$ 9.000,00 (nove mil reais).

Nas razões de fls. 154/162, a Apelante defende que inexistente o dever de indenizar, tendo em vista ser mera intermediária da relação jurídica entre o Apelado e o hotel contratado. Sustenta que o valor arbitrado não encontra razoabilidade. Por fim, pediu, na hipótese de vencida sua tese, a minoração do valor do dano moral arbitrado.

Contrarrazões apresentadas às fls. 194/198.

A Procuradoria de Justiça, às fls. 209/214, opinou pelo desprovimento do Apelo.

É o relatório.

VOTO

A discussão cinge-se, tão somente, a questão dos danos morais e do valor indenizatório fixado na Sentença.

A matéria é de fácil deslinde, não merecendo maiores digressões.

Extrai-se dos autos que os Promoventes realizaram reserva no Hotel Serrano Centro, na cidade de Santiago, no Chile, entrada 03.09.2014 e saída 06.09.2014, por meio da Decolar.com, conforme *voucher* de fl. 39.

Ocorre que, ao chegar ao destino, constataram que a reserva havia sido cancelada. Após entrar em contato com a Apelante, esta

encaminhou-os ao Hotel Travel Cordilheira, mas, para surpresa, não havia, também, reserva disponível. Como já passava das 20:00 horas e a Apelada, Juliana Dantas Coutinho, estava grávida, tornando a situação mais dramática, tiveram que procurar um hotel, por conta própria, mesmo sem falar a língua local e conhecer a cidade, gerando uma despesa de hotel, não programada, de US\$800,00 (oitocentos dólares), sem falar os custos com táxi, bem como mais transtorno e inquietação.

Pois bem.

Nos termos do art. 14 do CDC, é objetiva a responsabilidade da Ré, fornecedora de serviços, pelos danos causados aos seus clientes, isto é, independentemente da existência de culpa, por defeitos relativos à prestação do serviço, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição.

Tal responsabilidade somente é afastada se: prestado o serviço, restar comprovado que o defeito inexistente, se comprovada a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro (art. 14, § 3º, I e II, do CDC) ou, ainda, nas hipóteses de caso fortuito ou força maior.

In casu, o *voucher* da reserva juntado, à fl. 39, atribui verossimilhança à versão dos Autores, ante a confirmação da reserva do Hotel Serrano Centro.

Assim, tem a empresa Ré o dever de indenizar o dano moral causado, ante a inexistência de excludentes e ter gerado diversos transtornos e inquietações aos Promoventes.

Quanto ao valor do dano moral, considerando estes fatos, é de se atentar para a finalidade pedagógica da indenização, que tem o fito de impedir a reiteração de prática de ato socialmente detestável e conceder uma simbólica compensação pelo desconforto e aflição sofridos pela parte.

O Superior Tribunal de Justiça, no REsp nº 238.173, cuja

relatoria coube ao Ministro Castro Filho, entendeu que **“não há critérios determinados e fixos para a quantificação do dano moral. Recomendável que o arbitramento seja feito com moderação e atendendo às peculiaridades do caso concreto”**.

Desse modo, recomendam os seguintes Acórdãos do Superior Tribunal de Justiça, cujos trechos das ementas transcrevo:

“DANO MORAL. REPARAÇÃO. CRITÉRIOS PARA FIXAÇÃO DO VALOR. CONDENAÇÃO ANTERIOR, EM QUANTIA MENOR. Na fixação do valor da condenação por dano moral, deve o julgador atender a certos critérios, tais como nível cultural do causador do dano; condição sócio-econômica do ofensor e do ofendido; intensidade do dolo ou grau da culpa (se for o caso) do autor da ofensa; efeitos do dano no psiquismo do ofendido e as repercussões do fato na comunidade em que vive a vítima. Ademais, a reparação deve ter fim também pedagógico, de modo a desestimular a prática de outros ilícitos similares, sem que sirva, entretanto, a condenação de contributo a enriquecimentos injustificáveis. (...) Recurso conhecido e, por maioria, provido.” STJ – REsp 355.392, Rel. Min. Nancy Andriighi, Rel. p/ Acórdão Min. Castro Filho, 3ª T, DJ 17.06.2002 .

“(...) 3. É assente que o quantum indenizatório devido a título de danos morais deve assegurar a justa reparação do prejuízo sem proporcionar enriquecimento sem causa do autor, além de levar em conta a capacidade econômica do réu. 4. A jurisprudência desta Corte Superior tem se posicionado no sentido de que este quantum deve ser arbitrado pelo juiz de maneira que a composição do dano seja proporcional à ofensa, calcada nos critérios da exemplariedade e da solidariedade. 5. Em sede de dano imaterial, impõe-se destacar que a indenização não visa reparar a dor, a tristeza ou a humilhação sofridas pela vítima, haja vista serem valores inapreciáveis, o que não impede que se fixe um valor compensatório, com o intuito de suavizar o respectivo dano. (...)”. STJ – REsp 716.947/RS, Rel. Min. Luiz Fux, 1ª T, DJ 28.04.2006

Destarte, a indenização por dano moral deve ser fixada mediante prudente arbítrio do juiz, de acordo com o princípio da razoabilidade, observados a finalidade compensatória, a extensão do dano experimentado, bem como o grau de culpa. Simultaneamente, o valor não pode ensejar enriquecimento sem causa, nem pode ser ínfimo, a ponto de não coibir a

reincidência em conduta negligente.

O referido *quantum* pretende compensar a dor do lesado e constitui um exemplo didático para a sociedade e para o Réu de que o Direito repugna a conduta violadora, porque é incumbência do Estado defender e resguardar a dignidade humana. Ao mesmo tempo, objetiva sancionar o causador do dano, inibindo-o em relação a novas condutas, e, por isso, deve corresponder a um valor de desestímulo.

Desse modo, examinando-se as circunstâncias, a situação dos três lesados, a condição da agente, a gravidade do dano e o princípio da razoabilidade, entendo que é suficiente o valor de R\$ 9.000,00 (nove mil reais), arbitrado na Sentença.

Frente ao exposto, **DESPROVEJO** o Apelo, mantendo a Sentença em seus termos.

É o voto.

Presidiu a sessão o Excelentíssimo Desembargador José Ricardo Porto. Participaram do julgamento, além do Relator, Excelentíssimo Desembargador **Leandro dos Santos**, o Excelentíssimo Doutor **Carlos Eduardo Leite Lisboa** (*Juiz convocado para substituir a Excelentíssima Desembargadora Maria de Fátima Moraes Bezerra Cavalcanti*) e o Excelentíssimo Desembargador **José Ricardo Porto**.

Presente à sessão a representante do Ministério Público, Dra. **Vasti Cléa Marinho Costa Lopes**, Procuradora de Justiça.

Sala de Sessões da Primeira Câmara Cível “Desembargador Mário Moacyr Porto” do Egrégio Tribunal de Justiça do Estado da Paraíba, em João Pessoa, no dia 07 de março de 2017.

Desembargador LEANDRO DOS SANTOS
Relator