

Poder Judiciário da União  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO DISTRITO FEDERAL E DOS TERRITÓRIOS

**4JECIVBSB**

4º Juizado Especial Cível de Brasília

Número do processo: 0737400-60.2018.8.07.0016

Classe judicial: PROCEDIMENTO DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL (436)

AUTOR: MARA DE OLIVEIRA GONCALVES

RÉU: NOVOTEL RIO COPACABANA

**S E N T E N Ç A**

Versam os presentes autos sobre ação de indenização c/c obrigação de fazer ajuizada por MARA DE OLIVEIRA GONÇALVES LEON em desfavor de NOVOTEL RIO COPACABANA, submetida ao rito da Lei nº 9.099/95.

A autora pleiteou (i) indenização por danos morais no valor de R\$ 19.080,00 e (ii) que a empresa ré se retrate com um pedido de desculpas, pelo mesmo meio que realizou sua conduta ilícita.

A empresa ré pugnou pela improcedência dos pedidos autorais.

É o breve relato (art. 38, "caput", da Lei nº 9.099/95).

DECIDO.

Ausentes questões processuais pendentes de análise, passo ao julgamento do mérito da ação.

Alega a autora que se hospedou no hotel NOVOTEL RIO COPACABANA no dia 02/02/2018 junto com seu esposo, um espanhol que reside no Brasil há aproximadamente 6 anos. Afirma que lá, conforme planejado, encontraram com um casal de amigos, também de nacionalidade espanhola, e saíram para passear pela cidade. Assevera que ao retornarem ao hotel, já na madrugada do dia 03/02/2018, por volta de 01h30, dentre o grupo de quatro pessoas que chegaram juntas na hospedaria, foi a única a ser abordada pelo recepcionista do estabelecimento, que determinou a ela que se identificasse como condição para subir ao quarto. Entende a autora que tal conduta foi constrangedora, humilhante e discriminatória, eis que ela era a única mulher negra do grupo. Pretende ser indenizada pelos danos morais, além de retratação por parte do hotel.

Em sua defesa, a empresa ré afirma que a autora não trouxe prova de que teria sido constrangida. Aduz, ainda, que o hotel estava apenas exercendo seu direito de consultar o cadastro da hóspede, medida de segurança adotada pelo hotel. Defende que não restou caracterizado o dano moral pleiteado e que não há motivo para retratação, ao tempo em que questiona o quantum indenizatório pleiteado.

Na solenidade de instrução processual foram colhidos o depoimento pessoal da autora e a oitiva de seu esposo, Senhor José Joaquim Linares Leon.

Consigno que a empresa ré optou por não trazer aos autos o depoimento de testemunhas ou mesmo a imagem do hall de entrada do hotel no momento da abordagem.

Analisando o mais que dos autos consta, tenho que o pedido autoral merece prosperar eis que a **dignidade humana** (artigo 1º, III da Constituição Federal), o **objetivo constitucional da República Federativa do Brasil de promover o bem comum, sem preconceito de raça e quaisquer outras formas de discriminação** (artigo 3º, IV da Constituição Federal), o **postulado da igualdade** (artigo 5º, caput da Constituição Federal), a **proibição de tratamento degradante** (artigo 5º, inciso III da Constituição Federal), a **inviolabilidade da honra e da imagem** (artigo 5º, inciso X da Constituição Federal), direitos estes fundamentais de envergadura Constitucional, bem como o **postulado da reparação objetiva ao consumidor lesado**, previsto no sistema protetivo do Código de Defesa do Consumidor (artigo 14), **albergam o direito da autora de ser moralmente compensada pela degradante situação a que foi exposta no estabelecimento hoteleiro ré.**

Com efeito, a dinâmica dos fatos ocorridos no interior do hotel ré ficou bem assentada no depoimento do Senhor José Joaquim Linares Leon, esposo da ré, abaixo transcrito em sua integralidade:

*“Que chegaram no hotel ré no dia 02/02/2018, sexta-feira, por volta das 14 hs; que fizeram o check in, entregaram todos os documentos, tanto o depoente quanto sua esposa; que esperaram no saguão do hotel o casal de amigos espanhóis; que entraram no quarto, deixaram as coisas e se alojaram no hotel; que as características físicas do casal um homem e uma mulher, sendo o homem alto, cerca de 1,90m, branco, cabelo castanho, cor dos olhos castanho e a mulher baixa, cerca de 1,55, branca, cabelo loiro/castanho claro; cor dos olhos azul; que o depoente se declara branco, alto, cerca de 1,80 de altura, forte; que a descrição da sua esposa é a seguinte: cerca de 1,56 de altura, preta, olho escuro e cabelo escuro e é brasileira; que desse grupo que estava a sua esposa era a única brasileira, sendo os outros dois espanhóis e o depoente espanhol; que entende que o que influiu nos fatos que irá narrar foi a cor da pele; que os fatos aconteceram uma hora da madrugada do dia 03/02/2018; que o depoente, sua esposa e o casal de amigos estavam voltando de um passeio pelo Leblon quando ao adentrar ao hotel, e foram diretamente em direção ao elevador com o elevador com o intuito de subir para os quartos foram o recepcionista do hotel chamou, porém o depoente não entendeu a quem o recepcionista chamava pois estavam de costas; que o recepcionista começou a gritar e o grupo se virou para ele e então o depoente apontou para si próprio e para os outros para saber se era com eles que o atendente estava se referindo e foi quando o recepcionista informou que estava chamando era ela a autora; que o depoente informou ao recepcionista que eles estavam juntos e tinham feito o check in e foi quando o recepcionista que ela tinha que ir ao balcão; que a autora foi ao balcão e o depoente foi junto com ela e que insistiu que se tratava de sua esposa e que eles já tinham feito o check in no horário da chegada; que mesmo assim o recepcionista pediu o documento da somente da autora e que o depoente ainda argumentou com ele “cara você deu um fora”, mas não adiantou argumentar com o atendente que continuou arrogante pedindo a identificação somente da autora; que após a comprovação documental ele liberou a autora para subir ao quarto; que subiram ao quarto e a esposa do autor começou a chorar e ligou para seus familiares; que o hotel era de padrão alto e que pagou um valor alto pelas estadia por volta de R\$ 800,00 pelos dois dias que ficou no hotel. Às perguntas da i. Advogada da ré respondeu que: o período da viagem foi da sexta-feira dia 02/02/2018 até o domingo dia 04/02/2018 na semana de pré-carnaval; que a região do hotel estava tranqüila e não estava muito cheia; que quando chegaram ao hotel estava tranqüilo o hotel; que depois do incidente cogitaram sair do hotel, porém para evitar mais transtornos permaneceram no hotel.”*

Nesse cenário, tenho que, na madrugada do dia 03/02/2018, a autora (mulher negra) chegou ao hotel onde encontrava-se hospedada, acompanhada de seu esposo (homem branco, estilo europeu caucasiano) e um casal de amigos (ambos brancos, estilo europeu caucasiano), e se dirigiu juntamente com o grupo para os elevadores da hospedaria, oportunidade em que ocorreu a abordagem por parte do recepcionista do local, que exigiu da autora a identificação, sob pena de ter impedida sua subida [ao quarto do hotel].

Registro ser incontroverso nos autos que a autora foi a única do grupo chamada a se identificar na recepção sob direta ameaça de ter impedido acesso aos quartos.

Em sede de constestação, a ré não explica tal conduta, ou seja, não esclarece a razão de ter interpelado apenas a autora. Ora, se o motivo fosse a segurança, como tenta justificar a requerida, o mais lógico e respeitoso seria a abordagem das quatro pessoas que adentraram juntas no local, afinal, qualquer uma delas poderia representar perigo.

A pergunta a se fazer é: por que o hotel ré abordou apenas a autora? Por ser ela a única mulher negra do grupo? Acaso a requerente fosse branca, teria sido abordada? Por que a outra mulher do grupo, de cor branca, não foi abordada? Não há respostas para essas indagações que perpassa pela conclusão de ter havido uma gritante falha na prestação do serviço pelo hotel, caracterizando verdadeiro ato discriminatório e humilhante

Ressalte-se que a autora afirmou que a conduta do recepcionista foi racista, mas o hotel nada falou sobre o tema em sua contestação. Sequer se defendeu de tal assertiva.

Latente, portanto, a falha na prestação do serviço e o conseqüente ato ilícito praticado pela empresa ré.

Nessa toada, caracterizada a diminuição de pessoa humana em razão da cor da pele, em evidente menoscabo ao postulado da dignidade humana e da igualdade.

A conduta da ré demonstra um pensamento, infelizmente, ainda arraigado em práticas institucionais: a de relacionar a pessoa negra a acontecimentos nefastos, que precisam de maior acautelamento em nome da "segurança" do estabelecimento.

**É preciso que essa prática institucional abjeta e repugnante seja extirpada das medidas de governança corporativa, sendo dever do prestador de serviços implementar treinamento sério e contínuo de seus colaboradores, bem como de condutas ativas, com vistas a rechaçar qualquer tipo preconceito em seu ambiente institucional.**

**É preciso falar:** o racismo diminui o ser, na medida em **que toca no núcleo duro da dignidade da pessoa humana**, direito fundamental com previsão no artigo artigo 1º, III da Constituição Federal.

O tratamento diferenciado de alguém, unicamente em função da cor, **degrada a crença na fraternidade, na igualdade e na moral humana**. Atenta contra os objetivos da nossa sociedade, que é plútime, sem preconceito de raça e quaisquer outras formas de discriminação (artigo 3º, IV da Constituição Federal).

Nada obstante, o tratamento discriminatório provoca sintomas indeléveis, que marcam a personalidade da pessoa atingida. A dor, o sentimento de injustiça, a sensação de ser diferente e as feridas na imagem e na honra são indescritíveis.

Tanto é assim, que, em seu depoimento pessoal, a autora relata que, depois dos fatos, toda vez que adentra em um estabelecimento hoteleiro se dirige diretamente à recepção para identificar-se, pois não quer passar novamente pela situação descrita nos presentes autos, de dor e humilhação. Portanto, os fatos que lhe ocorreram no fatídicos episódio lhe ultrapassaram meros contingentes da vida cotidiana.

Cabe, portanto, ao Poder Judiciário corrigir tal violação, mostrando que sua igualdade da autora encontra-se legitimada pelo art. 5º da Constituição Federal, caput, e que a República Federativa do Brasil está gizada promoção de uma sociedade fraterna e justa, sem preconceito de raça e quaisquer outras formas de discriminação (artigo 3º, IV da Constituição Federal).

Evidenciado o dano, compete ao exercício do poder judicante minorar tais transtornos, arbitrando uma indenização ao dano ora explicitado.

Braga Netto (Manual de Direito do Consumidor. 13ª edição, p.226. Jus Podium, 2018.), ao ser referir ao valor da indenização por danos morais, afirma que “na mensuração dos valores o magistrado há de estar ‘atento à realidade da vida e à peculiaridades do caso’ (STJ, Resp. 265.133, Rel. Min. Sálvio de Figueiredo Teixeira, 4ªT, j. 19/09/00, p. DJ 23/10/00).

No caso em tela, o dano praticado pela empresa ré foi de extrema gravidade. Restou caracterizada flagrante violação da dignidade humana da autora, mulher e negra, que foi tratada de maneira abjeta enquanto pessoa e enquanto consumidora.

Atenta a tais particularidades e observando os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, tenho que o valor de R\$ 19.080,00 se adéqua a função indenizatória da condenação eis que compensa relativamente a lesão sofrida pela autora, pune o agente causador do dano, ao tempo em que previne a reiteração de tal conduta.

Por fim, não obstante o vício ora revelado, restou evidenciado o pedido de desculpas provenientes da empresa ré. Logo, desnecessária nova retratação, especialmente se considerarmos que a indenização ora arbitrada também tem força punitiva e educadora.

Posto isso, forte em tais razões e fundamentos, **JULGO PROCEDENTE**, em parte, o pedido exordial para, com base nos art. 5º e 6º da Lei 9.099/95, art. 7º da Lei 8.078/90 e artigos 186 e 927 do Código Civil: Condenar a empresa ré a indenizar a autora em R\$ 19.080,00 (dezenove mil e oitenta reais), a título de danos morais, valor que deverá ser corrigido monetariamente pelo INPC e acrescido de juros mensais de 1%, ambos a partir da data desta sentença (Súmula nº 362 do STJ - juros por analogia).

**JULGO EXTINTO O PROCESSO COM RESOLUÇÃO DE MÉRITO** com esteio no art. 487, I, do CPC.

Sem custas e honorários (art. 55, caput, da Lei 9.099/95).

Sentença publicada e registrada no PJ-e. Intimem-se.

Desde já, nos termos do art. 523, do CPC, registre-se que compete à parte autora, após o trânsito em julgado, requerer o cumprimento de sentença, devidamente instruído conforme art. 524, também do CPC. Se não o fizer, dê-se baixa e arquivem-se, independente de nova intimação.

**SIMONE GARCIA PENA**

**Juíza de Direito Substituta**

**(assinado digitalmente)**

Assinado eletronicamente por: **SIMONE GARCIA PENA**

**11/12/2018 19:51:46**

<https://pje.tjdft.jus.br:443/consultapublica/Processo/ConsultaDocumento/listView.seam>

ID do documento:



18121119514627300000025596305

IMPRIMIR

GERAR PDF