



**Poder Judiciário da Paraíba**  
**1ª Vara Cível de Campina Grande**

PROCEDIMENTO COMUM CÍVEL (7) 0820396-75.2017.8.15.0001  
[INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL]  
AUTOR: FABIO HENRIQUE THOMA  
RÉU: TREND FAIRS & CONGR OPER DE VIAGENS PROFISSIONAIS LTDA

**SENTENÇA**

Vistos, etc.

Trata-se de ação em que são partes as acima epigrafadas, todas devidamente qualificadas nos autos.

Narram, em síntese, os autores que, adquiriram um pacote de viagem com destino à cidade de Buenos Aires por intermédio e orientação da operadora “Trend Fairs”, ora promovida. Aduz ainda que o pacote incluía, passagens aéreas, passeios, show de tango e a hospedagem no “Hotel Orly”, todavia, ao chegarem ao citado hotel, perceberam que ele em nada parecia com aquele indicado na ocasião da contratação do pacote de viagem, porquanto, as fotos apresentadas em primeiro momento mostravam um lindo e confortável hotel, o que não condizia com a realidade.

Afirmaram, inclusive, que após visitarem o site do hotel e constatarem diversas reclamações acerca do péssimo estado físico do hotel, bem como, após receberem orientações de um colega de que solicitassem imediatamente a troca de hotel, ante o mal estado de conservação do mesmo, entraram em contato, por duas vezes, com a promovida, no intuito de solucionar o problema, informando a situação e o desinteresse em continuar com a hospedagem no hotel contratado no pacote, contudo, ela se ateve a informar que as alegações eram inverídicas e que o hotel tinha ótima avaliação.

Posteriormente, acreditando nas informações prestadas pela promovida, afirmam, os promoventes, que continuaram com a hospedagem, contudo, ao chegarem ao local verificaram a veracidade das alegações de seu colega e daquelas que constavam no site do hotel, isso porque, se depararam com um hotel em péssimas condições de acomodação. Assim, em razão do descaso e da propaganda enganosa da promovida requer a reparação pelos danos materiais e morais alegadamente sofridos.

Devidamente citado, a promovida contestou a ação alegando preliminarmente a sua ilegitimidade passiva e impugnando a concessão da gratuidade judiciária. No mérito, alegou ausência de danos materiais e morais indenizáveis, já que todas as tratativas por ela realizadas estavam dentro do pactuado e que o “Hotel Orly” seria o único responsável pelos supostos danos narrados pelos promoventes, de modo que é mera intermediadora entre o turista e as empresas que prestam os serviços contratados, não contribuindo, portanto, aos vícios suscitados na inicial. Pugnou, ao final, pela total improcedência da demanda.

Impugnação à contestação (ID19920047).

Intimadas as partes para especificarem as provas que ainda pretendiam produzir, a parte autora, requereu a realização de audiência de instrução. Por sua vez, a promovida requereu o julgamento antecipado da lide.



Audiência de instrução (ID 25161609).

Vieram os autos conclusos para sentença.

### **É o breve relatório. Passo a decidir.**

O feito comporta julgamento antecipado do mérito, posto que não há necessidade de produção de outras provas em audiência, consoante o inciso I, art. 355, do Código de Processo Civil.<sup>1</sup>

Em sendo assim, passo a conhecer diretamente do pedido.

### **DA IMPUGNAÇÃO À GRATUIDADE DA JUSTIÇA**

A promovida arguiu a referida preliminar, ocorre que, o fundamento suscitado não constitui óbice à obtenção da gratuidade de justiça para fins de dispensa do pagamento de custas.

O CPC/2015 e a Lei nº 7.115/83 autorizam a concessão do benefício à parte que afirma que não pode arcar com as despesas processuais sem prejuízo do sustento próprio ou de sua família, ou mediante requerimento firmado por seu procurador, na inicial ou na peça recursal.

Ademais, negar a justiça gratuita presumindo-se a ausência de hipossuficiência, sem qualquer elemento probatório objetivo neste sentido, além de ferir a própria lei, violaria o amplo acesso à justiça, contribuindo para a morosidade das ações judiciais.

Logo, não prospera a tese apresentada na contestação, motivo pelo qual rejeito a preliminar levantada e ratifico a concessão de ID 11044444 – Pág. 1.

### **ILEGITIMIDADE PASSIVA**

A promovida alega sua ilegitimidade passiva sob o fundamento de que “...*não pode ser responsabilizada, por atos e eventos realizados por terceiros, principalmente por atos que sequer manteve participação em suas ações...*”

Contudo, a prefação de ilegitimidade passiva da agência de viagens é de ser rejeitada, pois tendo comercializado o pacote, responde solidariamente com o prestador de serviço, pois integrante da cadeia de fornecedores. Nesse sentido:

APELAÇÃO CÍVEL. CONTRATO DE TRANSPORTE. CRUZEIRO MARÍTIMO. VENDA DA EMBARCAÇÃO. CANCELAMENTO DA VIAGEM. **LEGITIMIDADE DA AGÊNCIA DE VIAGENS QUE ATUA COMO INTERMEDIADORA.** FRUSTRAÇÃO DO PLANO DE FÉRIAS. DANO MORAL E MATERIAL CARACTERIZADOS. QUANTUM INDENIZATÓRIO MINORADO. REPETIÇÃO EM DOBRO. NÃO CABIMENTO. EFEITO EXTENSIVO DO RECURSO. ART. 509, §ÚNICO DO CPC. **É parte passiva legítima a agência de viagens, ainda que não seja responsável direta pela prestação do serviço contratado, pois integrante da cadeia de fornecedores.** A aquisição de kit de snorkel não era uma imposição para a realização da viagem, bem como passou a integrar o patrimônio pessoal dos autores, não havendo falar em reembolso do valor gasto com esse equipamento. Dano moral que resta configurado diante da frustração de não poderem os autores realizar a viagem programada com sete meses de antecedência. Quantum indenizatório, todavia, que comporta redução para R\$ 5.000,00 para cada autor, mostrando-se exagerado o fixado pela sentença - R\$ 8.000,00. Não há falar em repetição em dobro quando as cobranças foram lastreadas na contratação do serviço, não podendo ser taxada de indevida. Aplicação do efeito extensivo do recurso, conforme o art. 509 do CPC. APELO DA RÉ PARCIALMENTE PROVIDO. RECURSO ADESIVO DESPROVIDO. UNÂNIME. (Apelação Cível Nº



70063343206, Décima Segunda Câmara Cível, Tribunal de Justiça do RS, Relator: Pedro Luiz Pozza, Julgado em 24/09/2015). (TJ-RS - AC: 70063343206 RS, Relator: Pedro Luiz Pozza, Data de Julgamento: 24/09/2015, Décima Segunda Câmara Cível, Data de Publicação: Diário da Justiça do dia 29/09/2015). (Grifos acrescentados).

RECURSO DE APELAÇÃO. DIREITO PRIVADO NÃO ESPECIFICADO. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS. PACOTE TURÍSTICO. VIAGEM FAMILIAR PARA MADRID/ESPANHA. VENDA DE PASSAGENS AÉREAS RESERVADAS A TERCEIROS, ALTERAÇÃO DE VOO, EXTRAVIO DE CARRINHO DE BEBÊ, ALOCAÇÃO DOS PASSAGEIROS EM VOOS DE VOLTA DISTINTOS E CHEGADA AO DESTINO FINAL COM TRÊS DIAS DE ATRASO. 1. PRELIMINAR CONTRARRECURSAL DE IRREGULARIDADE DA REPRESENTAÇÃO PROCESSUAL DAS APELANTES. Vício sanado por meio da juntada de substabelecimentos aos autos. 2. PRELIMINAR DE INTEMPETIVIDADE DO RECURSO. Apelo interposto dentro do prazo legal, considerando que houve a suspensão dos prazos processuais pelo Ato n. 07/2013, do Órgão Especial deste Tribunal. 3. PRELIMINAR DE ILEGITIMIDADE PASSIVA, **As agências de viagens, intermediadoras do negócio entre o consumidor e a companhia aérea, são solidariamente responsáveis pelas falhas apresentadas nos serviços contratados, não havendo falar em ilegitimidade passiva. Precedente desta Câmara.** 4. MÉRITO. Falha na prestação do serviço caracterizada. Responsabilidade objetiva das demandadas. DANOS MORAIS. Os percalços vivenciados pelos autores ultrapassaram a esfera do mero dissabor e ganharam um colorido especial, pois, durante a viagem, Osmar defendeu a sua tese de doutorado, momento que exigia a tranquilidade de que não dispôs. Além disso, os demandantes viajaram com seus três filhos pequenos, circunstância que agrava a situação gerada pela desorganização do serviço contratado. Quantum indenizatório mantido em R\$ 10.000,00 (dez mil reais) para cada autor, considerando as particularidades do caso concreto e a jurisprudência deste Colegiado em situações parelhas. DANOS MATERIAIS. Ausência de impugnação recursal específica. Sentença integralmente confirmada. PRELIMINARES REJEITADAS. APELO DESPROVIDO. (Apelação Cível Nº 70058986506, Décima Segunda Câmara Cível, Tribunal de Justiça do RS, Relator: Ana Lúcia Carvalho Pinto Vieira Rebut, Julgado em 21/05/2015). (Grifos acrescentados).

Desse modo, o promovido, incorre em equívoco, haja vista, ser solidariamente responsável pela falha na prestação do serviço descrito na exordial. Logo, a rejeição da preliminar arguida é medida que se impõe, e é o que se faz.

## MÉRITO

Os promoventes buscam reparação por danos materiais e morais, em virtude dos percalços encontrados na solução do problema envolvendo o serviço de hospedagem oferecido no pacote de viagem adquirido junto a promovida.

Com efeito, tendo em vista a alegação de fato negativo pelos autores, compete a ré o ônus da prova legalmente fixado pelo art. 373, II, do CPC/2015, já que o ônus da prova incumbe ao réu, quanto à existência de fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito do autor.

No caso concreto, não vislumbro nos autos elementos capazes de elidir as afirmações feitas pelos autores. Vale notar, que os fatos alegados pela promovida não estão satisfatoriamente comprovados. Outrossim, tenho como comprovado o fato constitutivo do direito alegado pelos promoventes.

Compulsando os autos verifica-se que, se tornou incontroverso nos autos que os autores adquiriram um produto muito superior àquele que lhes foi ofertado pela ré, estando o hotel em que se hospedaram em condições precárias, conforme evidenciam claramente as fotografias constantes em ID 10983501, 10983503, 10983505, 10983509, 10983521 (Pág. 1 a 2), 10983553, 10983554, 10983563, 10983566,



10983568, 10983576, 10983577, 10983588, 10983590, 10983592, 10983594, 10983599, 10983606, 10983608, 10983613, 10983615, 10983620, 10983623, 10983626, 10983631, 10983632 e 10983634.

Ainda que pretendessem os autores realizar uma viagem econômica, por certo que buscavam uma acomodação com mínimas condições de higiene e conforto, o que não se verificou, pois, o hotel ofertado pela promovida, cujas características constam em seu site (ID 10983867 – Pág. 1 a 4), em nada se parecia com aquele em que se hospedaram os autores.

Pelas fotografias, verifica-se que no quarto a limpeza não era adequada, haviam paredes mofadas, não era possível a utilização do ar condicionado, haviam insetos, além de outros problemas na infraestrutura do hotel.

Desde modo, evidente está a falha na prestação do serviço, sendo inegáveis os prejuízos causados aos autores, que pagaram por um produto, acreditando que o receberiam nas condições alardeadas pela operadora e a agência de turismo, e tiveram a expectativa inegavelmente frustrada.

Não se olvide que o cliente, ao adquirir o pacote de viagem mediante o pagamento do respectivo preço, espera e confia que a empresa dispense todos os cuidados necessários para que o ajuste seja adimplido na forma pactuada. O rompimento dessa confiança, sem sombra de dúvida, torna defeituosa a prestação do serviço e abala a relação de consumo, justificando a incidência das normas contidas na lei consumerista.

Diante desse quadro, forçoso reconhecer que ocorreu defeito na prestação do serviço, caracterizado pelo descumprimento da obrigação de resultado pela ré, que o assumiu quando da contratação. Além disso, tem-se por violado o princípio da confiança que deve permear toda e qualquer relação de consumo.

Incidem na espécie as disposições contidas nos artigos 7º, parágrafo único, e 25 do CDC, que estabelecem a responsabilidade solidária de todos os fornecedores dos participantes da cadeia de serviços determinante de eventual dano causado a consumidor:

“Art. 7º. Os direitos previstos neste código não excluem outros decorrentes de tratados ou convenções internacionais de que o Brasil seja signatário, da legislação interna ordinária, de regulamentos expedidos pelas autoridades administrativas competentes, bem como dos que derivem dos princípios gerais do direito, analogia, costumes e equidade.

Parágrafo único. Tendo mais de um autor a ofensa, todos responderão solidariamente pela reparação dos danos previstos nas normas de consumo.”

“Art. 25. É vedada a estipulação contratual de cláusula que impossibilite, exonere ou atenua a obrigação de indenizar prevista nesta e nas seções anteriores.

§ 1º Havendo mais de um responsável pela causação do dano, todos responderão solidariamente pela reparação prevista nesta e nas seções anteriores.”

A respeito do tema, leciona Rizzato Nunes :

“O parágrafo único do art. 7º do CDC estabeleceu o princípio da solidariedade legal para responsabilidade pela reparação dos danos causados ao consumidor. A norma estipulou expressamente a responsabilidade solidária, em conformidade com a lei substantiva pátria, deixando firmada a obrigação de todos os partícipes pelos danos causados, nos moldes também do CC (art. 942). Isso significa que o consumidor pode escolher a quem acionar: a um ou todos. Como a solidariedade obriga a todos os responsáveis simultaneamente, todos respondem pelo total dos danos causados.”



Tratando-se de prestação de serviço compartilhada entre as empresas atuantes, outra solução não há senão a responsabilização da promovente. Nesse mesmo sentido é que em situações similares os Tribunais têm se posicionado do que são exemplos os precedentes a seguir transcritos:

**APELAÇÕES CÍVEIS. TRANSPORTE. CRUZEIRO MARÍTIMO. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. PRELIMINAR DE INTEMPESTIVIDADE. ACOMODAÇÃO DIVERSA DA CONTRATADA. LEGITIMIDADE DA AGÊNCIA DE VIAGENS QUE ATUA COMO INTERMEDIADORA. FRUSTRAÇÃO DO PLANO DE FÉRIAS. DANO MORAL E MATERIAL CARACTERIZADOS. QUANTUM INDENIZATÓRIO RATIFICADO. PRECEDENTES.** Preliminar de não conhecimento do apelo da co-ré Pullmantur. Apresentados os originais do apelo da primeira ré, que enviara a peça, inicialmente, por cópia reprográfica, quando já transcorridos quase dois meses daquelas, impositivo o não conhecimento da apelação da co-ré Pullmantur, porquanto patente a intempestividade. Inteligência do art. 2º da Lei nº 9.800/99, assim como do art. 932, parágrafo único, do CPC. Mérito. **O descumprimento do contrato de transporte ou falha na prestação do serviço contratado, consubstanciado na acomodação dos autores em instalações diversas e inferiores as contratadas dá ensejo ao dever de indenizar o dano moral causado ao passageiro. Viagem realizada de maneira compartilhada entre as demandadas. Responsabilidade solidária das prestadoras do serviço. Observância das regras dos artigos. 7º, parágrafo único, e 25, § 1º, do CDC.** Danos materiais corroborados nos termos fixados na sentença, pois refletem o contexto debatido.... Danos morais que independem da prova do efetivo prejuízo, pois já trazem em si o estigma de lesão. Indenização arbitrada de acordo com os parâmetros utilizados por esta Câmara em casos semelhantes e as peculiaridades do caso concreto, tendo em vista o contrato no qual configurado o descumprimento do pacto. Ratificado o indeferimento da rubrica quanto ao casal de demandantes cujo contrato foi devidamente cumprido. Honorários advocatícios majorados com base no art. 85, § 11, do CPC. ACOLHIDA PRELIMINAR DE INTEMPESTIVIDADE DA APELAÇÃO DA CO-RÉ PULLMANTUR. APELAÇÃO DAS DEMANDADAS CVC E BETH VIAGENS IMPROVIDA. APELAÇÃO DOS AUTORES IMPROVIDA. (Apelação Cível Nº 70073252827, Décima Segunda Câmara Cível, Tribunal de Justiça do RS, Relator: Guinther Spode, Julgado em 28/09/2017). (TJ-RS - AC: 70073252827 RS, Relator: Guinther Spode, Data de Julgamento: 28/09/2017, Décima Segunda Câmara Cível, Data de Publicação: Diário da Justiça do dia 02/10/2017). (Grifos acrescentados).

**APELAÇÃO CÍVEL E RECURSO ADESIVO. TRANSPORTE. OPERADORA DE TURISMO. VENDA DE PASSAGENS E HOSPEDAGEM. ATRASO NO VOO. HOTEL MUITO INFERIOR AO QUE CONSTAVA NA PROPAGANDA. LEGITIMIDADE DAS AGÊNCIAS DE VIAGENS. DANOS MORAIS CONFIGURADOS, MAJORAÇÃO DO QUANTUM. As rés são legítimas a responder à demanda pois, salvo algumas exceções, as operadoras de turismo respondem de forma solidária pelos prejuízos causados aos passageiros durante a concretização do contrato entabulado, nos termos do art. 14 do CDC. Prática de propaganda enganosa, pois o hotel em que os autores foram hospedados estava em condições precárias, bastante diferente daquilo oferecido quando da compra com as rés.** Quantum indenizatório majorado para R\$ 4.000,00 em favor de cada autor. APELO DESPROVIDO. RECURSO ADESIVO PROVIDO. UNÂNIME. (Apelação Cível Nº 70070829049, Décima Segunda Câmara Cível, Tribunal de Justiça do RS, Relator: Pedro Luiz Pozza, Julgado em 24/11/2016). (TJ-RS - AC: 70070829049 RS, Relator: Pedro Luiz Pozza, Data de Julgamento: 24/11/2016, Décima Segunda Câmara Cível, Data de Publicação: Diário da Justiça do dia 28/11/2016). (Grifos acrescentados).



Nesse toar, considerando a responsabilidade solidária, bem como, a realização da prática enganosa da promovida, não restam dúvidas acerca dos fatos alegados pelos autores, bem como, quanto à responsabilidade da promovida pelo prejuízo causado.

Assim, diante do caso em apreço, incumbiria a promovida demonstrar a inexistência de sua responsabilidade, ônus do qual não se desincumbiu. De fato, não se revelam suficientes neste sentido as informações apresentadas, o que se reforça a presunção de veracidade dos fatos apontados pelos autores, os quais não restaram afastados pela contestação da promovida, e se reforçam, também, falta de prova hábil para desconstituir as alegações dos promoventes.

Quanto ao dano moral, verifica-se que a demora na resolução do problema extrapolou os limites do aceitável, estando comprovado nos autos que os promoventes diligenciaram na tentativa de solucionar o problema. Assim, resta configurado o dano moral sofrido, face os transtornos acarretados.

Ressalte-se que a promovida não comprovou a existência de fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito da promovente, consoante art. 373, II do CPC, razão pela qual reconheço a incidência de danos morais indenizáveis.

Neste contexto, portanto, dado o desgaste, sentimento de impotência imposto aos promoventes pela promovida que não foi capaz de diligenciar, de forma rápida e eficaz, há de se ter como caracterizado o abalo moral indenizável.

Com relação ao quantum indenizatório, deve-se levar em consideração que o valor a ser arbitrado deve atender a dois objetivos: a) reparação do mal causado e b) coação para que o autor do dano não o volte a repetir.

De acordo com o magistério de CARLOS ALBERTO BITTAR in *Reparação Civil por Danos Morais*, 3ª Ed. RT, pág. 279, ainda para a fixação do valor do dano moral "*levam-se em conta, basicamente, as circunstâncias do caso, a gravidade do dano, a situação do lesante, a condição do lesado, preponderando em nível de orientação central, a ideia de sancionamento ao lesante.*"

Assim, atento a tais pormenores, **entendo como salutar a fixação de indenização a título de DANOS MORAIS no montante de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais).**

De mais a mais, não restou cabalmente comprovada a existência de **danos materiais** a serem ressarcidos. E, como é sabido, nenhum direito é absoluto, devendo ser resguardada a devida proporcionalidade e razoabilidade quanto seu uso, sob pena de praticar ato ilícito caracterizador da implicação da obrigação de indenizar.

Logo, faz-se necessária a sua comprovação, não devendo o seu ressarcimento ser realizado com base em montantes fantasiosos ou imaginários, isso porque, dano material não se presume, devendo ser comprovado com, ao menos, o mínimo substancial probatório, o que não é o caso dos autos. Não se desincumbiram os promoventes nesse ponto, assim, não há como reconhecer o dever de indenizar da promovida se não restaram suficientemente comprovados os efetivos prejuízos materiais suportados. Nessa perspectiva, vejamos:

**APELAÇÃO CÍVEL - CANCELAMENTO DO VOO - REMANEJAMENTO DO PASSAGEIRO - PEQUENO ATRASO NA VIAGEM - VOO - REMANEJAMENTO DO PASSAGEIRO PARA OUTRO VOO - ABORRECIMENTO E DISSABOR - DANO MORAL - INDENIZAÇÃO NÃO DEVIDA - DANOS MATERIAIS - PROVA - INCUMBÊNCIA - PARTE AUTORA.** 1. O pequeno atraso na viagem, decorrente do cancelamento do voo e do remanejamento do passageiro para outro voo, acarreta a este mero aborrecimento e dissabor, o que torna indevida a indenização por dano moral. **2. O dano material não se presume e, para ser indenizado, incumbe à parte autora demonstrar, de forma clara e precisa, a sua existência.** (TJ-MG - AC: 10024102191962001 MG, Relator: Maurílio Gabriel, Data de Julgamento: 12/12/2019, Data de Publicação: 18/12/2019). (Grifos acrescentados).



No caso dos autos, não obstante os autores requererem a devolução de R\$ R\$ 656,24 (seiscentos e cinquenta e seis reais e vinte e quatro centavos), pago à promovida, é inconcebível a devolução do importe referente ao pacote turístico, sem individualização, tendo em vista que os outros serviços foram utilizados sem qualquer embaraço, a fim de evitar qualquer locupletamento ilícito. Logo, não tem como este Juízo mensurar acerca dos valores efetivamente perdidos com a conduta da parte promovida, razão pela qual improcede o pleito referente ao dano material.

**Ante o exposto**, e considerando o mais que dos autos consta, **JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE** o pedido contido na petição inicial, para **CONDENAR** a promovida, na reparação dos danos morais causados, no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) corrigido monetariamente a contar da data desta sentença e com juros de mora a partir do evento danoso.

Considerando a sucumbência, a parte autora arcará com 50% e a promovida com 50% das custas, despesas e honorários advocatícios que ora fixo em 20% sobre o valor da condenação. A exigibilidade dos valores devidos pela parte autora fica suspensa por força do deferimento da gratuidade judiciária.

A publicação e o registro desta sentença decorrem automaticamente de sua validação no sistema. Intimem-se.

Campina Grande – PB, assinado e datado eletronicamente.

Juiz(a) de Direito

1 CPC – Art. 355. O juiz julgará antecipadamente o pedido, proferindo sentença com resolução do mérito, quando: I – não houver necessidade de produção de outras provas.

