

JUIZADOS ESPECIAIS. CONSUMIDOR. LEGITIMIDADE PASSIVA AD CAUSAM DA AGÊNCIA DE TURISMO. FALHA DO SERVIÇO DEMONSTRADA. DANO MORAL CARACTERIZADO. RAZOABILIDADE DO VALOR DA INDENIZAÇÃO. RECURSO CONHECIDO E IMPROVIDO. 1. Devidamente demonstrada a existência de contrato entre as partes, é patente a legitimidade passiva ad causam da agência de viagens representante da operadora de turismo, em ação deflagrada pelo consumidor com dedução de pretensão indenizatória pelas perdas e danos decorrentes da relação de consumo (art. 17 da Lei n. 8.078/90). Preliminar rejeitada. 2. O artigo 14, § 1º, do Código do Consumidor estabelece que o fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados por defeitos relativos à prestação de serviços que disponibiliza no mercado de consumo. Demonstrado nos autos o inadimplemento da empresa de turismo, que disponibilizou hotel sem infra— estrutura adequada, de forma diversa da contratada, a devolução dos valores vertidos, relativos aos quatro primeiros dias da estada, durante os quais o consumidor buscou, sem sucesso, a solução do problema, é medida que se impõe. 3. O mero inadimplemento não rende ensejo à ocorrência de dano moral, todavia, quando as circunstâncias excedem o simples descumprimento contratual, violando direitos da personalidade do consumidor, resta configurado o ilícito. Na hipótese vertente, a injustificada demora para o devido e pronto atendimento ao consumidor - que se hospedou em hotel diverso do contratado e sem infra-estrutura adequada - bem como a marcante ineficiência das empresas recorrentes, afrontaram a dignidade do consumidor, dispensando a prova do prejuízo, que se presume, e deve ser indenizado. 4. Se foram devidamente observados os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade que informam a fixação da indenização do dano moral, a respectiva condenação merece ser confirmada. 5. Recurso conhecido e improvido. Sentença mantida por seus próprios fundamentos. A Súmula de julgamento servirá de acórdão conforme reza o art. 46 da Lei n. 9.099/95. Condenados os recorrentes ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios fixados em 10% (dez) do valor da condenação. (TJDF. Rec. 2010.07.1.020511-4; Ac. 496.161. Primeira Turma Recursal dos Juizados Especiais Cíveis e Criminais do Df; Relª Juíza Sandra Reves Vasques Tonussi; DJDFTE 15/04/2011. p.264).

JUIZADOS ESPECIAIS. CONSUMIDOR. PRELIMINAR DE ILEGITIMIDADE PASSIVA AD CAUSAM AFASTADA. FORNECEDOR QUE INTEGRA CADEIA DE FORNECIMENTO . MÉRITO. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE PACOTE TURÍSTICO. DANOS MORAIS CONFIGURADOS. SENTENÇA MANTIDA PELOS SEUS PRÓPRIOS FUNDAMENTOS . RECURSO CONHECIDO . PRELIMINAR REJEITADA . IMPROVIDO. 1. É parte legítima para responder por qualquer falha na prestação de serviço turístico todos os fornecedores que participam da cadeia de fornecimento do pacote turístico (passagem aérea, hotel, etc..) oferecido diretamente ao consumidor. 2. No caso em questão, restou comprovada a grave sequência de falhas na prestação de serviço contratado (nítido tratamento de descaso com o autor e sua família na hospedagem em cidade estranha ao seu domicílio), configurando a responsabilidade do fornecedor, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados ao consumidor por defeitos relativos à prestação dos serviços. 3. Não realização do pacote turístico, conforme contratado, gera desconforto e aflição ao consumidor que extrapola a situação de meros aborrecimentos da vida cotidiana. 4. Observados os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, haja vista a duração do tratamento descortês com o consumidor e sua família, sentença que fixa valor de R\$ 2.000,00 (dois mil reais), para cada autor, a título de reparação por dano moral e, ainda, que considera a gravidade do dano, os incômodos e constrangimentos experimentados pelos consumidores deve ser confirmada. 5. Sentença mantida pelos próprios fundamentos, com Súmula de julgamento servindo de acórdão, na forma do art. 46 da Lei nº 9.099/95. Preliminar rejeitada. Recurso conhecido e não provido. Condenado o recorrente vencido ao pagamento das custas e honorários advocatícios que fixo em 10% (dez por cento) sobre o valor da condenação. (TJDF. Rec. 2010.07.1.022741-9; Ac. 491.089. Primeira Turma Recursal dos Juizados Especiais Cíveis e Criminais do Df; Rel. Juiz Flávio Fernando Almeida da Fonseca; DJDFTE 29/03/2011. p. 440).

CONSUMIDOR. APELAÇÃO. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO. PACOTE TURÍSTICO. HOTEL. CANCELAMENTO DE RESERVA. FALHA DA OPERADORA DE VIAGEM. COMPROVAÇÃO. ELEMENTOS CARACTERIZADORES DA REPARAÇÃO. EVIDENCIADOS. PAGAMENTO DE DESPESAS PELO CONSUMIDOR. RESSARCIMENTO. PROCEDÊNCIA. SENTENÇA MANTIDA. APELAÇÃO. DEVER DE INDENIZAR. CONFIGURAÇÃO. VALOR ARBITRADO. IRRISÓRIO. MAJORAÇÃO. NÃO ACOLHIMENTO. CONDENAÇÃO JUSTA. PRINCÍPIO DA RAZOABILIDADE. ADOTADO. MANUTENÇÃO DA QUANTIA. CONTRARRAZÕES. ALEGAÇÃO DE LITIGÂNCIA DE MÁ-FÉ. NÃO CONHECIMENTO. ELEIÇÃO DA VIA PROCESSUAL INADEQUADA. DESPROVIMENTO. Considerando que o sentenciante, quando do arbitramento da condenação por dano moral, adotou os princípios da razoabilidade e da proporção, não há que se falar em reforma do decisum. Não se conhece de temática nova alegada em contrarrazões, quando tal pugna não fora reiterada pelo recorrente, em seu apelo. Assim, a afirmação de litigância de má-fé não merece conhecimento, tendo em vista que, apesar de interpor recurso próprio, o insurgente limitou-se a postular a majoração dos danos morais. Apelação. Mero dissabor. Inocorrência. Patrimônio imaterial. Ofendido. Montante indenizatório. Mantido. Valor proporcional ao dano moral vivenciado. Desprovimento. A frustração do viajante, em razão do cancelamento da reserva, caracteriza-se como ofensa à honra subjetiva, a qual impõe o dever de indenizar, cujo valor há de ser moderado e razoável, de acordo com o dano sofrido. No intuito de se perquirir o valor do dano moral, é necessário que se levem em consideração as condições pessoais dos envolvidos, a fim de que não se transponham os limites dos bons princípios e da igualdade que regem as relações de direito, evitando, por conseguinte, um prêmio indevido ao ofendido, indo muito além da recompensa ao desconforto, ao desagrado, aos efeitos do gravame suportado. (TJPB. AC 001.2008.008463-3/001. Rel. Des. Frederico Martinho da Nóbrega Coutinho; DJPB 23/03/2011. p. 5).

JUIZADOS ESPECIAIS. PROCESSUAL CIVIL. CONSUMIDOR. CONEXÃO. JULGAMENTO SIMULTÂNEO. LEGITIMIDADE PASSIVA DA AGÊNCIA DE TURISMO. FALHA DO SERVIÇO DEMONSTRADA. DANO MORAL CARACTERIZADO. RAZOABILIDADE DO VALOR DA INDENIZAÇÃO. RECURSO CONHECIDO E IMPROVIDO. 1. O juízo de origem proferiu única sentença nos processos em que reconhecida a conexão na forma do art. 105 do CPC - números 2009.01.1.197372-6 e 2009 01 1 197378-3 - E o recorrente interpôs único recurso. 2. Devidamente demonstrada a existência de contrato entre as partes, é patente a legitimidade passiva ad causam da agência de turismo em ação deflagrada pelo consumidor com dedução de pretensão indenizatória pelas perdas e danos decorrentes da falha na prestação de serviços relativos ao pacote de viagem adquirido (art. 7º, parágrafo único, e art. 25, § 1º, ambos da Lei n. 8.078/90). Preliminar rejeitada. 3. A informação adequada sobre produtos e serviços no mercado de consumo é direito do consumidor dos mais relevantes, insculpido no art. 6., III, da Lei n. 8.078/90. O artigo 14, §1º, da Lei n. 8078/90 atribui ao fornecedor responsabilidade objetiva pelos danos que causar decorrentes da prestação defeituosa dos seus serviços. 4. Os serviços prestados, tanto pela agência de turismo que negociou o pacote turístico internacional quanto pela empresa que realizou o transporte aéreo, são defeituosos ao não fornecerem a segurança legitimamente esperada de que os embarques de ida e volta, o transporte terrestre e a hospedagem ocorreriam na forma, datas e horários avençados, e que, em caso de atraso e alterações de data, itinerário e hotel, seriam envidados esforços para fornecer informações adequadas e minimizar os danos decorrentes ao consumidor. Configura-se assim, na hipótese vertente, um quadro de circunstâncias com habilidade técnica de atingir a dignidade do consumidor e causar dano moral indenizável, por violação a atributo da personalidade, em que a ansiedade, a frustração e o desconforto se presumem suportados. A devolução do valor referente à perda de uma diária de hotel no local de destino, é igualmente devida. 5. Observados os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade que informam a fixação da indenização do dano moral, com inteligência judicial que considera as circunstâncias da lide, a condição socioeconômica

das partes, bem como o grau de culpa do causador do dano, a gravidade e intensidade da ofensa moral, prola sentença que merece ser confirmada. 6. Recurso conhecido e improvido. Sentença mantida por seus próprios fundamentos, com Súmula de julgamento servindo de acórdão, na forma do art. 46 da Lei nº 9.099/95. Condeno a recorrente ao pagamento de custas processuais e honorários advocatícios, fixados em 10% sobre o valor da condenação. (TJDF. Rec. 2009.01.1.197378-3; Ac. 475.110. Primeira Turma Recursal dos Juizados Especiais Cíveis e Criminais do Df; Relª Juíza Sandra Reves Vasques Tonussi; DJDFTE 28/01/2011. p.184) .

DIREITO DO CONSUMIDOR. DANO MORAL. AGÊNCIA DE TURISMO. FORNECEDORA DE SERVIÇO. RESPONSABILIDADE CIVIL OBJETIVA. CONTRATO DESCUMPRIDO. RESERVA DO HOTEL CANCELADA, DEIXANDO O CONSUMIDOR DESAMPARADO EM PAÍS ESTRANGEIRO, TARDE DA NOITE, BUSCANDO NOVO HOTEL PARA HOSPEDAGEM. CONFIGURAÇÃO DO DANO MORAL. QUANTUM ARBITRADO MODERADAMENTE. 1. A agência de turismo, na qualidade de fornecedora de serviços, responde objetivamente pelos danos morais que vier a causar ao consumidor, mesmo diante do cancelamento da reserva de hotel feito pela operadora internacional (art. 14, Lei nº 8078/90). 2. Submetem-se à injusta preocupação, angústia e aflição, causando-lhes indiscutíveis danos morais, o consumidor que, com prudência e muita antecedência, contrata com a agência de turismo um pacote turístico para sua primeira viagem internacional para Paris, contudo, chegando ao hotel às 22:00 horas, após longa viagem, é surpreendido com a recusa do hotel em aceitar seu voucher de viagem, em face do cancelamento anterior da reserva. 3. Mostra-se justo o valor, quando arbitrado com cautela e moderação, mediante criteriosa consideração das circunstâncias que envolveram o fato, das condições pessoais e econômico-financeiras dos envolvidos, assim como do grau da ofensa moral, sem ser, de um lado, suficiente a redundar em enriquecimento ilícito do ofendido e, de outro, não passando despercebido pelo ofensor, afetando-lhe moderadamente o patrimônio financeiro. 4. Recurso conhecido e improvido, para o fim de manter a sentença recorrida na forma que foi lançada, com Súmula de julgamento servindo de acórdão, nos termos do art. 46 da Lei nº 9.099/95. 5. Condenação no pagamento de R\$ 496,02, referente a 04 dias de hospedagem em Paris, e na indenização por dano moral no valor de R\$ 3.000,00. 6. Condeno o recorrente no pagamento de custas processuais e honorários advocatícios no valor equivalente a 10% da condenação, nos termos do art. 55 da Lei nº 9.099/95. (TJDF. Rec. 2007.01.1.111907-3; Ac. 472.561. Segunda Turma Recursal dos Juizados Especiais Cíveis e Criminais do Df; Relª Juíza Leonor Aguenta; DJDFTE 17/01/2011. p. 214).