



Estado de Goiás
Poder Judiciário
Comarca de Goiânia
8º Juizado Especial Cível

Avenida Olinda, Qd. G, Lt. 04 - Fórum Cível, Park Lozandes, Sala 920, 9º Andar, Goiânia/GO, CEP: 74884120

e-mail do Gabinete (assuntos do Gabinete): gab8jec@tjgo.jus.br e *e-mail* da UPJ (assuntos da UPJ): 2upj.juizadoscivgyn@tjgo.jus.br Telefone do Gabinete: (62) 3018-6862

Ação: PROCESSO CÍVEL E DO TRABALHO -> Processo de Conhecimento -> Procedimento de Conhecimento -> Procedimento do Juizado Especial Cível

Processo n.: 5503476-16.2023.8.09.0051

Requerente: Rodolfo Braga Ribeiro

Requerido(a): Hotel Urbano Viagens E Turismo S. A.

SENTENÇA

Trata-se de ajuizada por **Rodolfo Braga Ribeiro e Tiago Pinheiro Mourao** em desfavor de **Hotel Urbano Viagens E Turismo S. A.**, ambos devidamente qualificados nos autos.

Narram os requerentes que em 13/04/2020, compraram um pacote de viagem junto à Requerida para duas pessoas, saindo de Brasília com destino a Cancún, no México.

Alegam que o número de pedido gerado foi 5807131, e o valor pago foi de R\$ 1.998,00 (mil novecentos e noventa e oito reais) em doze parcelas via boleto bancário.

Asseveram que em razão da pandemia, a requerida cancelou a viagem e prorrogou para o ano de 2022.

Porém, no ano de 2022, prorrogaram novamente para o ano de 2023, com validade de 01/03/2023 a 30/11/2023.

Aduziram que selecionaram três datas e foram informados de que o pacote seria mais uma vez prorrogado para o ano de 2024.



Afirmaram que tentaram solucionar administrativamente, mas não obtiveram resposta.

Requerem que a requerida seja compelida a agendar a referida viagem, bem como a condenação ao pagamento de indenização por danos morais.

Devidamente citada, a requerida apresentou contestação no evento n. 21.

As partes pugnam pelo julgamento antecipado da lide, conforme termo acostado no evento n. 22.

É o breve relato. Decido.

Os princípios da livre apreciação da prova e do livre convencimento do juiz, nos termos dos arts. 370 e 371 do Código de Processo Civil, permitem ao julgador determinar as provas que entende necessárias à instrução do processo, bem como indeferir aquelas que considerar inúteis ou protelatórias.

O consumidor possui proteção constitucional, conforme art. 5º, inciso XXXII e art. 170, inciso V da Constituição Federal. Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final e fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços (arts. 2º e 3º, CDC).

Não paira dúvida no sentido de que se trata de relação de consumo o liame que envolve as partes, devendo-se, assim, proceder com a apreciação da presente demanda à luz dos princípios norteadores do Código de Defesa do Consumidor.

Entretanto, as normas consumeristas devem ser analisadas mediante o diálogo com a Convenção ratificada pelo Brasil e introduzida no ordenamento jurídico pátrio através do Decreto 5.910/06.

Da decisão que antecipou os efeitos da tutela, verifica-se que a probabilidade do direito invocado se encontra presente.

Consoante vislumbra-se na exordial, o Requerentes informaram que a decisão que antecipou os efeitos da tutela ainda não foi cumprida, demonstrando-se a recalcitrância da Requerida em cumprir a determinação do Juízo.

Portanto, ratifico a decisão que antecipou os efeitos da tutela, tornando-a definitiva para condenar a Requerida a disponibilizar a viagem “*Pacote de Viagem - Playa Del Carmen (Brasília - Cancún)*”, referente ao pedido 5807131 para alguma das datas sugeridas pela consumidora, devendo emitir as passagens aéreas, bem como enviar os respectivos códigos de reserva (localizador) em nome dos passageiros já indicados nos formulários de viagem, sob pena de multa de R\$ 500,00 (quinhentos reais) por dia de descumprimento, limitada ao valor de R\$ 15.000,00 (quinze mil reais).



Além disso, na detida análise dos autos, verifico em que pese a Lei 14.046/2020 possuir sua validade prorrogada, nota-se que a Requerida por reiteradas vezes não cumpriu com o prazo para confirmar as datas propostas, alegando indisponibilidade de tarifário promocional.

Por sua vez, os Requerentes demonstraram ter cooperado ao preencher formulários com diferentes datas de viagem.

Todavia, a Requerida não cumpriu com suas obrigações contratuais, pois, contratada com antecedência, não sanou o problema, o que era de sua responsabilidade.

No que diz respeito aos danos morais, observo que a conduta da Requerida ao não cumprir com o contratado e ao postergar repetidamente a viagem dos Requerentes, ultrapassam o mero aborrecimento cotidiano, caracterizando uma falha na prestação de serviços que deve ser compensada.

Neste viés, a responsabilidade civil por danos morais requer a comprovação de alguns elementos, quais sejam: a conduta ilícita, o dano moral efetivamente experimentado e o nexo causal entre a conduta e o dano.

No caso em análise, os elementos que caracterizam a conduta ilícita por parte da Requerida estão presentes, visto que a empresa não forneceu o suporte adequado aos Requerentes para concretizar a viagem contratada, causando transtornos e prejuízos morais.

Assim, inconteste a responsabilidade contratual decorrente de inadimplemento evidenciado pela defeituosa prestação do serviço, notadamente porque evidenciado que as passagens aéreas não foram emitidas mesmo após a tutela antecipada ser deferida por este Juízo.

Neste sentido, já decidiu o Egrégio Tribunal de Justiça de Goiás:

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO. AGÊNCIA DE TURISMO. VENDA DE PASSAGENS AÉREAS. FALHA NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS. DANO MORAL CARACTERIZADO. QUANTUM INDENIZATÓRIO MANTIDO. I - Ao realizar a venda dos chamados pacotes turísticos e, com isso, as passagens aéreas, a agência de turismo assume, aos olhos da lei, uma clara posição de fornecedora de serviços, com todas as consequências jurídicas desse enquadramento. II É patente a obrigação da parte apelante em indenizar o dano moral, pois o autor não teve o atendimento esperado, fato que desrespeitou o princípio da transparência e da necessidade de informações claras e precisas. III - Os transtornos sofridos pelo autor, a aflição, o desequilíbrio do bem-estar e a impotência diante da frustração de não viajar na data programada, são situações que fogem da normalidade, ultrapassando o mero dissabor, justificadoras do dever de indenizar pelos danos morais suportados. IV - A quantificação dos



danos morais pelo juízo primário (R\$ 5.000,00 - cinco mil reais) não representa condenação excessiva, atendendo, de maneira satisfatória, os princípios da razoabilidade e proporcionalidade. APELO CONHECIDO E NÃO PROVIDO. (TJ-GO – Apelação Cível; (CPC): 01621566920178090051, Relator: Des(a). FERNANDO DE CASTRO MESQUITA, Data de Julgamento: 04/03/2020, 1ª Câmara Cível, Data de Publicação: DJ de 04/03/2020).

No tocante ao quantum indenizatório deve-se levar em consideração o princípio da razoabilidade e proporcionalidade. A indenização pelo dano moral deve alcançar o caráter educativo e repreensivo, sendo ineficaz, o arbitramento de quantia ínfima, e imoderada, a fixação de quantia aviltante, o que ocasionaria enriquecimento de uma parte em detrimento da outra. O ressarcimento, de certo modo, compensa a vítima pelo sofrimento suportado, além, de servir como sanção ao causador do dano, desestimulando-o a reiteração da prática.

Dessarte, em virtude das circunstâncias relativas à hipótese em apreço, não se esquecendo do efeito pedagógico, o montante indenizatório deve ser arbitrado no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) para cada um dos Requerentes, porquanto não leva ao empobrecimento do causador do dano, tampouco o enriquecimento das vítimas, atendendo à finalidade de reparação do dano moral suportado.

Ante o exposto, na forma do art. 487, I, do CPC, **JULGO PROCEDENTE, em parte**, os pedidos iniciais e:

a) **CONFIRMO** a decisão que antecipou os efeitos da tutela, tornando-a definitiva para **CONDENAR** a Requerida a disponibilizar a viagem “*Pacote de Viagem - Playa Del Carmen (Brasília - Cancún)*”, referente ao pedido 5807131 para alguma das datas sugeridas pela consumidora, devendo emitir as passagens aéreas, bem como enviar os respectivos códigos de reserva (localizador) em nome dos passageiros já indicados nos formulários de viagem, sob pena de multa de R\$ 500,00 (quinhentos reais) por dia de descumprimento, limitada ao valor de R\$ 15.000,00 (quinze mil reais);

b) **CONDENO** a Requerida ao pagamento da quantia total de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), para cada um dos requerentes, à título de compensação pelos danos morais reconhecidos. Sobre tal cifra deverá incidir correção monetária a contar a partir do arbitramento, bem como juros de mora à taxa legal de 1% (um por cento) ao mês, a incidir da citação válida, conforme Súmula 362 do STJ.

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

Opostos embargos de declaração, ouça(m)-se o(a)(s) embargado(a)(s) no prazo de 5 (cinco) dias; após, autos conclusos para decisão.

Em caso de recurso nominado com pedido do benefício de assistência judiciária ou pedido de desconto (art. 4º, Provimento 34/2019),



deverá o recorrente juntar a documentação comprobatória (renda e gastos) e guia de custas para aferição do estado de necessidade do(a)(s) recorrente(s).

Transcorrido o prazo recursal para as partes, proceda-se o desarquivamento para certificação do trânsito em julgado.

Publicado e registrado eletronicamente.

Goiânia, datado e assinado digitalmente.

Éder Jorge

Juiz de Direito

Valor: R\$ 21.998,00
PROCESSO CÍVEL E DO TRABALHO -> Processo de Conhecimento -> Procedimento de Conhecimento -> Procedimento do Juizado Especial Cível
GOIÂNIA - 2ª UPPJ DOS JUIZADOS ESPECIAIS CÍVEIS
Usuário: - Data: 18/10/2023 17:45:03

