



TJDF

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

3JECIVTAG

3º Juizado Especial Cível de Taguatinga

Número do processo: 0700553-57.2016.8.07.0007

Classe judicial: PROCEDIMENTO DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL (436)

AUTOR: LEILA ROSA DO NASCIMENTO

RÉU: DECOLAR.COM LTDA., Pousada LN LTDA - ME

S E N T E N Ç A

Dispensado o relatório nos termos do art. 38 da Lei 9.099/95.

De início, a petição inicial não é inepta, pois da sua narrativa decorre conclusão lógica do pedido, mesmo que os fatos tenham sido descritos de forma sucinta. Além disso, a de produção de provas se deu no momento oportuno, considerando o rito dos juizados especiais. Rejeito a preliminar.

A controvérsia deve ser solucionada sob o prisma do sistema jurídico autônomo instituído pelo Código de Defesa do Consumidor (Lei 8.078/1990), que por sua vez regulamenta o direito fundamental de proteção do consumidor (art. 5º, XXXII, da Constituição Federal).

Com base na relação consumerista, rejeito a preliminar de ilegitimidade passiva da ré DECOLAR.COM LTDA., uma vez que a oferta foi veiculada e a compra efetuada em seu site, razão pela qual integrou a cadeia de fornecedor e se tornou responsável solidária por eventuais danos causados aos consumidores.

A requerente alega ter sido exposta a situação de extremo constrangimento, por conduta agressiva dos prepostos da segunda ré (Pousada LN) contratada por meio da primeira ré (Decolar.com). Tudo teria decorrido de uma reclamação formulada pela autora, na qualidade de hóspede da segunda ré, que sofreu o perecimento de um medicamento guardado no frigobar do seu quarto, em razão do desligamento indevido do disjuntor do referido aposento.

Alegada pela parte autora hipossuficiente, de forma verossímil, a falha na prestação de serviço consistente na conduta agressiva e constrangedora de prepostos da pousada, era dever das fornecedoras rés fazerem prova em sentido contrário (art. 6º, VIII, CDC). No entanto, nenhuma prova produziram. Nem mesmo os prepostos presentes no evento foram apresentados para oitiva na audiência de instrução.

Ao contrário, a prova oral produzida pela autora se mostrou convincente e harmônica com os relatos da inicial. Ademais, é peculiar a situações como a que se retrata no feito que o algoz, aproveitando-se da impossibilidade de defesa e de que terceiros possam presenciar o evento, impinja o constrangimento à vítima, na confiança da impunidade.

Ao meu sentir, está devidamente evidenciada a situação humilhante e vexatória alegada na petição inicial. Os prepostos da segunda ré, além de agir com falta de respeito à autora – sua hóspede, diga-se de passagem – tratando-a com descaso e deboche em suas reclamações, ainda a expuseram, juntamente com os familiares que a acompanhavam, a uma situação grotesca. Um dos prepostos (não se tendo certeza de ser o proprietário), não bastasse o despreparo da equipe da pousada, ainda, em extremada truculência, gritou e desrespeitou a autora, fazendo com que ela e seus familiares deixassem a pousada às pressas.

Desta feita, resta bem configurado o evento danoso que findou por ocasionar na autora o abalo a sua honra subjetiva, na proporção de vilipêndio de suas qualidades pessoais, o que de fato enseja a reparação civil vindicada.

Em síntese, a autora faz jus à reparação pecuniária pelos danos morais, haja vista a conduta dos prepostos da pousada ré, a sugerir intenso abalo a alguns dos atributos da personalidade, como sua imagem, honra e dignidade humana (art. 5º, incisos V e X, da Constituição Federal, c/c art. 186 do Código Civil).

No que tange ao quantum indenizatório, atento às peculiaridades do caso concreto, especialmente quanto à conduta da ré, a capacidade econômica da mesma, a condição pessoal da parte autora, e principalmente a repercussão dos fatos e a natureza do direito subjetivo fundamental violado, arbitro, com moderação e razoabilidade, o importe de R\$ 4.0000,00 (quatro mil reais), a ser arcado solidariamente pelas rés.

Em relação ao dano material, este não pode ser presumido ou estimado. Não é *in re ipsa* como o dano moral. Deve ser robustamente demonstrado. No caso, a autora alega perecimento de um remédio que deveria ficar refrigerado, mas encontrou o disjuntor do grado de energia do seu quarto desligado. Ocorre que não comprova a autora a existência desse dano, nem mesmo nota fiscal ou documento que demonstre o valor do remédio foi acostado aos autos.

Quanto à restituição do valor integral das diárias pagas, também não vislumbro como acolher o pedido. Não está demonstrado nos autos que a pousada não correspondia ao anúncio no site da primeira ré. Tal prova estava ao alcance da autora, que poderia ter se valido de fotografias e filmagens dos pontos em divergência. Mas não o fez. Além disso, houve o usufruto de uma diária. Por isso, entendo não ser cabível a restituição integral do valor da hospedagem.

Entretanto, tendo em vista que por culpa da parte ré ficou a autora impossibilitada de usufruir integralmente a segunda diária, porquanto deixou a pousada às pressas ante a conduta do preposto, suposto proprietário, é justa a devolução de R\$230,00, por uma das diárias.

Por fim, quanto aos pedidos contrapostos, não merecem acolhimento por falta de conduta ilícita da autora que lhes renda ensejo. Como já dito, a parte ré não produziu prova alguma dos fatos alegados, tampouco de suposta má-fé da autora.

Por todo o exposto, **julgo parcialmente procedente o pedido** inicial para condenar solidariamente as requeridas a pagarem à autora a quantia de R\$ 230,00, a título de ressarcimento de uma diária de hospedagem, com atualização a contar do ajuizamento da ação e incidentes juros legais a contar da data da citação; bem como condenar solidariamente as requeridas a pagarem à autora o valor de R\$4.000,00, a título de indenização por dano moral, acrescida de juros legais e correção monetária, a contar desta data.

Julgo improcedente o pedido contraposto, resolvendo o mérito da demanda com base no art. 487, I, do CPC.

Decorrido o prazo sem cumprimento da obrigação e, não havendo requerimento de execução, arquivem-se os autos sem prejuízo de desarquivamento a pedido da parte.

Custas e honorários isentos (art. 55, Lei 9.099/95).

P. R. I.

BRASÍLIA-DF, 29 de setembro de 2016 15:01:24.

ALVARO LUIZ CHAN JORGE

Juiz de Direito

