



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

RECURSO ESPECIAL Nº 888.751 - BA (2006/0207513-3)

RELATOR : **MINISTRO RAUL ARAÚJO**
RECORRENTE : **ACYR VELLOSO SOARES E OUTROS**
ADVOGADOS : **LEA MÁRCIA BRITTO MESQUITA E OUTRO**
ISABEL SANTOS CASTRO
RECORRIDO : **ATLAS TURISMO LTDA**
ADVOGADO : **AURÉLIO PIRES**

EMENTA

RECURSO ESPECIAL. CONSUMIDOR. OFENSA AO ART. 535 DO CPC. NÃO CARACTERIZADA. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. PACOTE TURÍSTICO. INOBSERVÂNCIA DE CLÁUSULAS CONTRATUAIS. AGÊNCIA DE TURISMO. RESPONSABILIDADE (CDC, ART. 14). INDENIZAÇÃO. DANOS MATERIAIS. NECESSIDADE DE COMPROVAÇÃO. SÚMULA 7 DO STJ. DANOS MORAIS RECONHECIDOS. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

1. Não há ofensa ao art. 535 do Código de Processo Civil se o Tribunal *a quo* decide, fundamentadamente, as questões essenciais ao julgamento da lide.

2. Esta eg. Corte tem entendimento no sentido de que a agência de turismo que comercializa pacotes de viagens responde solidariamente, nos termos do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor, pelos defeitos na prestação dos serviços que integram o pacote.

3. No tocante ao valor dos danos materiais, parte unânime do acórdão da apelação, decidiu a eg. Corte *a quo* que seriam indenizáveis apenas os prejuízos que foram comprovados, o que representa o valor de R\$ 888,57. O acolhimento da tese recursal de que estariam comprovados os demais prejuízos de ordem material relativos ao que foi originalmente contratado demandaria, inevitavelmente, o reexame de fatos e provas, o que esbarra no óbice da Súmula nº 7/STJ.

4. Já quanto aos danos morais, o v. acórdão recorrido violou a regra do art. 14, § 3º, II, do CDC, ao afastar a responsabilidade objetiva do fornecedor do serviço. Como registram a r. sentença e o voto vencido no julgamento da apelação, ficaram demonstrados outros diversos percalços a que foram submetidos os autores durante a viagem, além daqueles considerados no v. acórdão recorrido, evidenciando os graves defeitos na prestação do serviço de pacote turístico contratado pelo somatório de falhas, configurando-se, *in casu*, os danos morais padecidos pelos consumidores.

5. Caracterizado o dano moral, mostra-se compatível a fixação da indenização em R\$ 20.000,00 (vinte mil reais) para cada autor. Em razão do prolongado decurso do tempo, nesta fixação da reparação a título de danos morais já está sendo considerado o valor atualizado para a indenização pelos fatos ocorridos, pelo que a correção monetária e os juros moratórios incidem a partir desta data.

6. Recurso especial conhecido e parcialmente provido.



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

ACÓRDÃO

Retificando a proclamação feita em 27/9/2011, a Quarta Turma, por maioria, decide dar parcial provimento ao recurso especial, nos termos do voto do Sr. Ministro Relator. Votou vencido parcialmente o Sr. Ministro Luis Felipe Salomão, que fixava os juros a contar da citação. Os Srs. Ministros Maria Isabel Gallotti, Antonio Carlos Ferreira e Marco Buzzi votaram com o Sr. Ministro Relator.

Brasília, 25 de outubro de 2011(Data do Julgamento)

MINISTRO RAUL ARAÚJO
Relator



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

RECURSO ESPECIAL Nº 888.751 - BA (2006/0207513-3)

RELATOR : **MINISTRO RAUL ARAÚJO**
RECORRENTE : **ACYR VELLOSO SOARES E OUTROS**
ADVOGADOS : **LEA MÁRCIA BRITTO MESQUITA E OUTRO**
ISABEL SANTOS CASTRO
RECORRIDO : **ATLAS TURISMO LTDA**
ADVOGADO : **AURÉLIO PIRES**

RELATÓRIO

O SENHOR MINISTRO RAUL ARAÚJO (Relator): Cuida-se de recurso especial, fundamentado nas alíneas "a" e "c" do permissivo constitucional, interposto contra v. acórdão do eg. Tribunal de Justiça do Estado da Bahia.

ACYR VELLOSO SOARES e outros propuseram Ação de Indenização por Danos Materiais e Morais em desfavor de ATLAS TURISMO LTDA., buscando a reparação pelos danos padecidos em razão de transtornos e aborrecimentos ocorridos durante viagem internacional, contratada junto à ré, consistente em "pacote turístico" para a Copa do Mundo de Futebol de 1998, realizada na França, diante do não cumprimento dos termos do contrato.

O Juízo de planície julgou procedente a demanda ajuizada pelos quatro consumidores *"para condenar a ré a pagar aos autores, a título de ressarcimento pelos danos materiais sofridos, a importância de R\$ 13.882,59 (treze mil oitocentos e oitenta e dois reais e cinquenta e nove centavos), devidamente corrigida a partir de 27.08.99, quando foi convertida pelo câmbio do dia, e mais 100 (cem) salários mínimos a cada um dos autores a título de danos morais, tudo acrescido de juros legais, contados da data da citação"* (e-STJ, fl. 395). Condenou, ainda, a ré a pagar honorários advocatícios de 20% (vinte por cento) sobre o valor da condenação.

A parte ré interpôs apelação, a qual foi julgada parcialmente provida, por maioria. O v. acórdão encontra-se assim ementado:

"Danos materiais não comprovados, e Dano moral não caracterizado. Recurso de Apelação que se acolhe, em parte, para reduzir a indenização imposta. APELO PARCIALMENTE PROVIDO." (e-STJ, fl. 444).

Os autores opuseram embargos declaratórios, que foram rejeitados (e-STJ, fls. 486/491).

Em seguida, foram opostos embargos infringentes, os quais também foram desacolhidos. O v. acórdão apresenta a seguinte ementa:



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

"EMBARGOS INFRINGENTES. CDC. CÓDIGO DE PROCESSO CIVIL. EMPRESA DE TURISMO NÃO PODE SER RESPONSABILIZADA POR DANO MORAL QUE NÃO DEU CAUSA VEZ QUE CUMPRIU O CONTRATO QUE PREVIA UM 'TOUR' PELA FRANÇA, INEXISTINDO À VENDA, NA OCASIÃO, INGRESSO PARA O PRIMEIRO JOGO DA SELEÇÃO BRASILEIRA DE FUTEBOL NA COPA DO MUNDO, FATO DE TERCEIRO COMPROVADO NOS AUTOS, EXCLUDENTE DE RESPONSABILIZAÇÃO (ART. 14, II, DO CDC). INEXISTE ARGUMENTO JURÍDICO APTO A MODIFICAR A DECISÃO MAJORITÁRIA, PLENA DE JURIDICIDADE, DEVE SER MANTIDA POR SEUS PRÓPRIOS E PRECISOS FUNDAMENTOS. ACÓRDÃO MANTIDO. EMBARGOS REJEITADOS." (e-STJ, fl. 542).

Foram opostos novos embargos de declaração contra tal v. acórdão, os quais foram igualmente rejeitados (e-STJ, fls. 551/556).

Irresignados, ingressaram os promoventes com o presente recurso especial, alegando contrariedade aos artigos 186 do Código Civil de 2002, 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor e 535, II, do CPC, além de dissídio jurisprudencial. Sustentam, em suma, que: a) não há falar em excludente de responsabilidade, uma vez que *"a agência de turismo Atlas, ora recorrida, responsável pela venda dos 'pacotes' turísticos, responde pelos danos decorrentes da má prestação dos serviços, ainda que estes tenham sido prestados por outra empresa, já que entre elas prevalece a responsabilidade solidária"* (e-STJ, fl. 569); b) devem ser restabelecidas as indenizações por danos materiais e morais fixadas na r. sentença, tendo em vista que os serviços não foram prestados a contento pela recorrida; c) há omissão no v. acórdão recorrido, pois não foram apreciadas questões arguidas pelos recorrentes e necessárias ao deslinde da controvérsia.

Às fls. 637/654, constam as contrarrazões da recorrida.

O recurso especial foi admitido (e-STJ, fls. 661/665).



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

RECURSO ESPECIAL Nº 888.751 - BA (2006/0207513-3)

RELATOR : **MINISTRO RAUL ARAÚJO**
RECORRENTE : **ACYR VELLOSO SOARES E OUTROS**
ADVOGADOS : **LEA MÁRCIA BRITTO MESQUITA E OUTRO**
ISABEL SANTOS CASTRO
RECORRIDO : **ATLAS TURISMO LTDA**
ADVOGADO : **AURÉLIO PIRES**

VOTO

O SENHOR MINISTRO RAUL ARAÚJO (Relator): O recurso especial merece ser conhecido. Com efeito, a questão debatida foi diretamente enfrentada no v. acórdão recorrido, pelo que não há falar em ausência de prequestionamento, e o dissídio jurisprudencial foi suficientemente demonstrado, nos termos do art. 541, parágrafo único, do CPC e do art. 255 do RISTJ.

De início, não há falar em ofensa ao artigo 535 do CPC. O Tribunal *a quo* decidiu, fundamentadamente, as questões essenciais ao julgamento da lide, conforme se observa nos arestos recorridos (fls. 441 a 453, 486 a 491 e 538 a 544), tendo concluído, por maioria, que as situações pelas quais passaram os quatro recorrentes não lhes enseja o direito à indenização por danos morais e, com relação aos materiais, na forma definida pela sentença.

A jurisprudência do STJ firmou o entendimento de que o julgador não é obrigado a responder a cada uma das teses suscitadas pelas partes, quando já tiver formado seu convencimento acerca da controvérsia (EDcl no AgRg nos EREsp 113.049/DF, Rel. Ministro JOSÉ DELGADO, CORTE ESPECIAL, julgado em 3.11.1999, DJ 17.12.1999 e REsp 521.120/RS, Rel. Ministra NANCY ANDRIGHI, TERCEIRA TURMA, julgado em 19.2.2008, DJ de 5.3.2008).

Quanto às demais disposições legais, especialmente o art. 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor, melhor sorte merecem os recorrentes.

Transcrevem-se, a propósito, os dispositivos do Código de Defesa do Consumidor que versam sobre o assunto:

Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

§ 1º O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

circunstâncias relevantes, entre as quais:

I - o modo de seu fornecimento;

II - o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam;

III - a época em que foi fornecido.

§ 2º O serviço não é considerado defeituoso pela adoção de novas técnicas.

§ 3º O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar:

I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste;

II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

§ 4º A responsabilidade pessoal dos profissionais liberais será apurada mediante a verificação de culpa.

Ocorre que, no caso, os fatos descritos na inicial, considerados realmente ocorridos nas instâncias ordinárias, caracterizam patente falha na prestação do serviço, apresentando gravidade suficiente para configurar danos patrimonial e moral, de responsabilidade do fornecedor, de acordo com as normas consumeristas.

Esta eg. Corte tem entendimento de que a agência de turismo que comercializa pacotes de viagens responde solidariamente, nos termos do art. 14 supratranscrito, pelos defeitos na prestação dos serviços que integram o pacote. Nesse sentido, colhem-se os seguintes precedentes:

"RESPONSABILIDADE CIVIL. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. PACOTE DE VIAGEM INCLUINDO INGRESSOS PARA OS JOGOS DA COPA DO MUNDO DE FUTEBOL. MÁ PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS. LEGITIMIDADE DA AGÊNCIA QUE COMERCIALIZA O PACOTE. ALTERAÇÃO DOS DANOS MORAIS. DESCABIMENTO.

1.- A agência de viagens que vende pacote turístico responde pelo dano decorrente da má prestação dos serviços.

2.- A intervenção deste Tribunal para a alteração de valor de indenização fixado por danos morais se dá excepcionalmente, quando verifica-se exorbitância ou irrisoriedade da quantia estabelecida, o que não ocorre no caso concreto.

Agravo Regimental improvido."

(AgRg no REsp 850.768/SC, Rel. Ministro SIDNEI BENETI, TERCEIRA TURMA, julgado em 27/10/2009, DJe de 23/11/2009)

"CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. Responsabilidade do fornecedor.

Culpa concorrente da vítima. Hotel. Piscina. Agência de viagens.

- Responsabilidade do hotel, que não sinaliza convenientemente a profundidade da piscina, de acesso livre aos hóspedes. Art. 14 do CDC.



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

- A culpa concorrente da vítima permite a redução da condenação imposta ao fornecedor . Art. 12, § 2º, III, do CDC.

- **A agência de viagens responde pelo dano pessoal que decorreu do mau serviço do hotel contratado por ela para a hospedagem durante o pacote de turismo.**

Recursos conhecidos e providos em parte."

(REsp 287.849/SP, Rel. **Ministro RUY ROSADO DE AGUIAR**, QUARTA TURMA, julgado em 17/4/2001, DJ de 13/8/2001, p. 165)

Colocada a questão da responsabilidade da recorrida, passa-se à análise dos danos materiais e morais pleiteados pelos autores.

No tocante ao valor dos danos materiais, parte unânime do acórdão da apelação, decidiu a eg. Corte *a quo* que seriam indenizáveis apenas os prejuízos que foram comprovados, o que representa o valor de R\$ 888,57 (oitocentos e oitenta e oito reais e cinquenta e sete centavos). Colhe-se, a propósito, a fundamentação adotada pelo eg. Tribunal de origem ao apreciar tal aspecto da controvérsia:

"No particular da reparação por danos materiais, há que se situar a mesma, tão somente no importe de R\$ 888,57, reconhecido pela sentença como valores comprovados, a qual de modo expresso consigna 'não haver comprovação de outras despesas por eles feitas durante a viagem.' E neste modo de decidir, integral apoio lhe empresta a doutrina e a jurisprudência de nossas Cortes, como mencionado na apelação o que se adota integrando este acórdão. É dos Apelados o ônus da prova posto que:

'a existência de defeito é fato constitutivo do direito do Autor/Consumidor cabendo-lhe portanto a prova consoante o artigo 331 I do CPC- Código de Processo Civil' (...) e nos ensinamentos de AGUIAR DIAS (...) de que o 'prejuízo deve ser certo', é a regra essencial da reparação.

E disso não se desincumbiram os Apelados, como bem ressaltou a Sentença apelada pelo que no particular do dano material, a condenação só pode subsistir parcialmente, como bem nela enfatizado pelo ressarcimento da parcela de R\$ 888,57 (oitocentos reais e oitenta e oito centavos e cinquenta e sete centavos), pelos Apelados devidamente comprovada." (e-STJ, fls. 446/447)

O acolhimento da tese recursal de que estariam comprovados os demais prejuízos de ordem material relativos ao que foi originalmente contratado demandaria, inevitavelmente, o reexame de fatos e provas, o que esbarra no óbice da Súmula nº 7/STJ.

Já quanto aos danos morais, afastados pelo Tribunal, merece reforma o julgado.

O v. acórdão recorrido violou a regra do art. 14, § 3º, II, do CDC, ao afastar a responsabilidade objetiva do fornecedor do serviço sob o fundamento de que, no tocante ao



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

fornecimento dos ingressos para o jogo inaugural da Seleção Brasileira de Futebol na Copa do Mundo de 1998, haveria culpa exclusiva de terceiro, e, quanto aos demais fatos narrados na inicial, não caracterizariam dano moral, mas simples aborrecimentos e desconfortos insuscetíveis de indenização.

A motivação relativa à culpa exclusiva de terceiros foi utilizada pelo Tribunal para afastar também a responsabilidade da ré com relação ao atraso de vôos.

Ocorre que, além de deixar de levar em conta a cadeia de fornecedores solidariamente envolvida no caso (CDC, art. 14), a atrair a responsabilidade objetiva da promovida, pelo êxito do pacote que comercializou, os demais defeitos na prestação do serviço, tidos como irrelevantes para gerar dano moral, não poderiam ter sido ignorados.

Nesse sentido, invoca-se o seguinte precedente:

Consumidor. Recurso Especial. Ação de compensação por danos morais.

Embargos de declaração. Omissão, contradição ou obscuridade. Não ocorrência. Recusa indevida de pagamento com cartão de crédito.

Responsabilidade solidária. *'Bandeira'/marca do cartão de crédito. Legitimidade passiva. Reexame de fatos e provas. Incidência da Súmula 7/STJ.*

- Ausentes os vícios do art. 535 do CPC, rejeitam-se os embargos de declaração.

- O art. 14 do CDC estabelece regra de responsabilidade solidária entre os fornecedores de uma mesma cadeia de serviços, razão pela qual as 'bandeiras'/marcas de cartão de crédito respondem solidariamente com os bancos e as administradoras de cartão de crédito pelos danos decorrentes da má prestação de serviços.

- É inadmissível o reexame de fatos e provas em recurso especial.

- A alteração do valor fixado a título de compensação por danos morais somente é possível, em recurso especial, nas hipóteses em que a quantia estipulada pelo Tribunal de origem revela-se irrisória ou exagerada.

Recurso especial não provido.

(REsp 1.029.454/RJ, Rel. **Ministra NANCY ANDRIGHI**, TERCEIRA TURMA, julgado em 1º/10/2009, DJe de 19/10/2009)

Como registram a r. sentença e o voto vencido no julgamento da apelação, ficaram demonstrados outros diversos percalços a que foram submetidos os autores durante a viagem, além daqueles considerados no v. acórdão recorrido, evidenciando os graves defeitos na prestação do serviço de pacote turístico contratado pelo somatório de falhas.

A propósito, transcrevem-se os seguintes trechos da r. sentença:



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

"Examinando-se as provas produzidas nos autos, constata-se a veracidade das afirmações dos autores em relação ao descumprimento do quanto contratado, e em especial o pouco empenho da acionada na solução dos problemas que foram surgindo ao longo da viagem, muito embora tenham sido insistentemente contatados tanto pelos autores como por seus familiares.

Os transtornos ocorridos com a parte aérea do pacote, muito embora não se possa atribuir qualquer culpa à acionada pela greve dos aeroviários, são pertinentes tendo em vista a inércia com que agiu (vide depoimento da preposta da ré às fls.275), deixando os autores sem assistência e tendo que adotar providências eles próprios.

Aliás, é bom que também se frise que a ré praticamente não contestou os fatos alegados pelos autores, tendo todo o tempo buscado apenas jogar a culpa para a empresa EUROVIPS.

.....
..
Não nega também a ré que a festa 'Mundialista', cujo ingresso e traslado estava incluído no 'pacote' (fls.33), não ocorreu.

E quanto às demais queixas - de mudança de itinerários, de hospedagem em hotéis de categoria inferior à contratada, etc. - todas elas foram confessadas pela preposta da acionada e confirmada pelas testemunhas arroladas pelos autores (fl. 387).

.....
..
A má prestação do serviço está clara e cristalina, e a responsabilidade da ré evidente, pois contratou com as autoras um pacote de serviços que não foi capaz de oferecer a contento, pela irresponsabilidade e falta de idoneidade das empresas com quem operou.

.....
..
(...) inúteis as tentativas da ré em jogar a culpa do serviço mal prestado nas operadoras vinculadas ao pacote. Se foi a ré quem vendeu o referido pacote e isso está comprovado através dos recibos de fls. 28/30, deve responder perante os autores pelos danos por eles sofridos em razão da má prestação dos serviços. Depois, então poderá acionar regressivamente as empresas a quem atribui a culpa pelos transtornos.

A agência de viagens, quando contrata um pacote de serviços, contrai uma obrigação de resultado, onde o turista, mediante o pagamento de um valor correspondente a esses serviços, quer ser exonerado das preocupações organizacionais e dedicar-se exclusivamente a desfrutar da sua viagem. Se o agente de viagens não cumpre com essa obrigação, deve responder perante o cliente pelos transtornos por ele sofridos.

(...) inegáveis os transtornos psicológicos por que passaram os



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

autores, em terra estrangeira e com pouquíssimo apoio da agência de viagens que falhou no seu serviço.

É de frisar-se que as duas testemunhas arroladas pelos autores, que contrataram o mesmo 'pacote' mas com outra agência de viagens, receberam o apoio devido na situação, diferentemente do que ocorreu com os autores' (fls. 389 a 391).

Tal fato foi confirmado pelo depoimento da preposta e das próprias testemunhas arroladas pela ré, que se limitaram a repetir terem somente 'tentado resolver' os problemas junto à EUROVIPS, por telefone e por fax - naturalmente sem obter qualquer êxito - tendo em verdade deixado os autores à própria sorte.

Os danos morais são, repetimos, indiscutíveis, consistentes nos transtornos, preocupações aborrecimentos e em especial, pela frustração das expectativas dos acionantes na viagem pela qual tanto sonharam fazer, tirando-lhes a alegria e a despreocupação que seriam normais.

Ninguém pode por em dúvida os transtornos psicológicos e o desconforto que sofreram os autores, sem qualquer apoio num país estranho, vendo planos anteriormente tão sonhados serem desfeitos dia a dia, e passando por momentos de frustração, que acarretaram até doenças em dois deles (fls. 47/49)" (fls. 384 a 395)

Já do voto vencido no acórdão da apelação extrai-se:

"A sentença fundamenta de forma bastante elucidativa e clara a questão, examinando ponto por ponto.

Infere-se dos autos que os apelados passaram por dificuldades durante a excursão pelo descumprimento do contrato nos termos em que foi o mesmo celebrado entre as partes.

.....
Na própria contestação, o apelante, às fls. 108, afirma que a Eurovip's ofereceu a devolução dos valores dos ingressos e mais US\$ 500,00 por conta da indenização a título de danos materiais e morais, o que foi recusado pelos suplicantes.

.....
As testemunhas arroladas pelos autores, fls. 276/279, confirmam a falta dos ingressos, mudança de roteiro, troca de cidades e hospedagens em hotéis de categoria inferior aos contratados e de que foram acomodados em hotéis de estrada.

A má prestação do serviço é evidente e indubitosa, não tendo a apelante cumprido com o que contratou, operando com empresas que atuaram com irresponsabilidade.

O pleito dos apelados está respaldado no art. 14 do CDC que atribuiu ao fornecedor do serviço a responsabilidade pela reparação de danos, independentemente de culpa, consagrando a responsabilidade objetiva.



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

O dano material encontra-se demonstrado no valor de R\$ 888,57, relativo às despesas com ligações telefônicas e aluguel de veículo, fls. 41/44 e 54 e mais o valor correspondente aos ingressos que não foram entregues. No que se refere ao valor de R\$ 12.994,02 a título de devolução parcial do preço pago, não ficou comprovado que 50% da viagem contratada não tenha sido cumprida, apesar dos transtornos.

Diante de tais fatos e circunstâncias, é evidente também a configuração do dano moral, ante os transtornos, vexame, a decepção, os aborrecimentos sofridos pelos apelados.

Reconhecendo, assim, a ocorrência do dano moral, pois devidamente demonstrado, merece, entretanto, reparo o valor arbitrado em 100 salários mínimos para cada um dos apelados, não pela alegação de nulidade pela vinculação ao salário mínimo, pois inúmeros são os julgados, inclusive do STJ, que se toma apenas como uma orientação para estabelecimento da verba indenizatória e, portanto, não merece o acolhimento de nulidade da decisão, mas, considerando os valores que têm sido objeto de reparação de danos nos julgados deste Tribunal e dos demais deste país, pelo que entendo deve ser arbitrado em R\$ 15.000,00 para cada apelado, considerando a extensão do dano, as circunstâncias dos fatos, a finalidade da reparação.

Assim, o voto é no sentido de dar provimento parcial ao recurso para reconhecer o dano material no valor de R\$888,57 e mais a devolução dos valores dos ingressos e a indenização por dano moral no valor de R\$ 15.000,00 para cada apelado, tudo corrigido e com juros (fls. 450 a 453).

Como se vê, os fatos ocorridos estão descritos nos autos. Inquestionável, assim, a configuração do dano moral sofrido pelos autores. Trata-se de dano moral *in re ipsa*, que, de acordo com **Sérgio Cavalieri Filho**, "*deriva inexoravelmente do próprio fato ofensivo, de tal modo que, provada a ofensa, ipso facto está demonstrado o dano moral à guisa de uma presunção natural, uma presunção **hominis** ou **facti**, que decorre das regras da experiência comum*" (in Programa de Responsabilidade Civil, 9ª edição, Editora Atlas, p. 90)

Com efeito, a perda do jogo inaugural da seleção de futebol do Brasil na Copa do Mundo de 1998, a mudança unilateral de roteiro, com troca de cidades, a hospedagem em hotéis de categoria inferior aos contratados, sendo os autores acomodados em hotéis de estrada, são circunstâncias que evidenciam a má prestação do serviço, em desconformidade com o que foi contratado, situações essas que, no somatório, não se restringem a um simples aborrecimento de viagem, configurando, sim, um abalo psicológico ensejador do dano moral.

Esta eg. Corte já adotou o mesmo entendimento em situação semelhante, senão veja-se:

"DIREITO DO CONSUMIDOR. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. VÍCIO



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

DE QUALIDADE. ART. 20, CDC. VIAGEM TURÍSTICA. DANO MATERIAL E DANO MORAL. DISTINÇÃO. OPÇÃO DO CONSUMIDOR. ADEQUAÇÃO À REPARAÇÃO DO DANO. RECURSO DESACOLHIDO.

I - Na prestação de serviços de viagem turística, o desconforto, o abalo, o aborrecimento e a desproporção entre o lazer esperado e o obtido não se incluem entre os danos materiais, mas pertencem à esfera moral de cada um dos viajantes, devendo a esse título ser ressarcidos.

II - Os danos materiais, que sabidamente se distinguem dos morais, devem recompor estritamente o dispêndio do consumidor efetuado em razão da prestação de serviços deficiente, sem o caráter de punir o fornecedor.

III - O direito de opção mencionado no art. 20, I a III do Código de Defesa do Consumidor, relaciona-se com a suficiência da reparação do dano, não devendo afrontar nem a proporcionalidade entre a conduta do fornecedor e o dano causado, nem o princípio que veda o enriquecimento indevido."

(REsp 328.182/RS, Rel. Ministro **SÁLVIO DE FIGUEIREDO TEIXEIRA**, QUARTA TURMA, julgado em 9/10/2001, DJ de 4/2/2002, p. 390)

"RESPONSABILIDADE CIVIL. AGÊNCIA DE TURISMO. PACOTE TURÍSTICO. SERVIÇO PRESTADO COM DEFICIÊNCIA. DANO MORAL. CABIMENTO. PROVA. QUANTUM. RAZOABILIDADE. RECURSO PROVIDO.

I - A prova do dano moral se satisfaz, na espécie, com a demonstração do fato que o ensejou e pela experiência comum. Não há negar, no caso, o desconforto, o aborrecimento, o incômodo e os transtornos causados pela demora imprevista, pelo excessivo atraso na conclusão da viagem, pela substituição injustificada do transporte aéreo pelo terrestre e pela omissão da empresa de turismo nas providências, sequer diligenciando em avisar os parentes que haviam ido ao aeroporto para receber os ora recorrentes, segundo reconhecido nas instâncias ordinárias.

II - A indenização por danos morais, como se tem salientado, deve ser fixada em termos razoáveis, não se justificando que a reparação enseje enriquecimento indevido, com manifestos abusos e exageros.

III - Certo é que o ocorrido não representou desconforto ou perturbação de maior monta. E que não se deve deferir a indenização por dano moral por qualquer contrariedade. Todavia, não menos certo igualmente é que não se pode deixar de atribuir à empresa-ré o mau serviço prestado, o descaso e a negligência com que se houve, em desrespeito ao direito dos que com ela contrataram."

(REsp 304.738/SP, Rel. Ministro **SÁLVIO DE FIGUEIREDO**



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

TEIXEIRA, QUARTA TURMA, julgado em 8/5/2001, DJ de 13/8/2001, p. 167)

Por outro lado, o posicionamento que se adota neste julgamento não enseja reexame de provas, razão por que se afasta o óbice da Súmula 7/STJ, tratando-se de típica valoração de provas, porquanto não se discute a veracidade dos fatos expostos no acórdão, estando a discussão limitada a saber se os fatos narrados são passíveis de ensejar indenização por dano moral.

Por essas razões, conheço do recurso especial e dou-lhe parcial provimento para reconhecer a ocorrência do dano moral, fixando o valor da reparação em R\$ 20.000,00 (vinte mil reais) para cada um dos autores.

No caso em apreço, em razão do prolongado decurso do tempo, na fixação da reparação a título de danos morais já está sendo considerado o valor atualizado para a indenização pelos fatos ocorridos, pelo que a correção monetária e os juros moratórios incidem a partir da data desta fixação.

É o voto.



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

CERTIDÃO DE JULGAMENTO QUARTA TURMA

Número Registro: 2006/0207513-3 PROCESSO ELETRÔNICO REsp 888.751 / BA

Números Origem: 1109632005 140997075928

PAUTA: 27/09/2011

JULGADO: 27/09/2011

Relator

Exmo. Sr. Ministro **RAUL ARAÚJO**

Presidente da Sessão

Exmo. Sr. Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO

Subprocurador-Geral da República

Exmo. Sr. Dr. DURVAL TADEU GUIMARÃES

Secretária

Bela. TERESA HELENA DA ROCHA BASEVI

AUTUAÇÃO

RECORRENTE : ACYR VELLOSO SOARES E OUTROS
ADVOGADOS : LEA MÁRCIA BRITTO MESQUITA E OUTRO
ISABEL SANTOS CASTRO
RECORRIDO : ATLAS TURISMO LTDA
ADVOGADO : AURÉLIO PIRES

ASSUNTO: DIREITO CIVIL - Responsabilidade Civil

CERTIDÃO

Certifico que a egrégia QUARTA TURMA, ao apreciar o processo em epígrafe na sessão realizada nesta data, proferiu a seguinte decisão:

A Turma, por maioria, deu provimento ao recurso especial, nos termos do voto do Sr. Ministro Relator. Vencido, em parte, o Sr. Ministro Luis Felipe Salomão, que fixava os juros a contar da citação.

Os Srs. Ministros Maria Isabel Gallotti, Antonio Carlos Ferreira e Marco Buzzi votaram com o Sr. Ministro Relator.



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

CERTIDÃO DE JULGAMENTO QUARTA TURMA

Número Registro: 2006/0207513-3 PROCESSO ELETRÔNICO REsp 888.751 / BA

Números Origem: 1109632005 140997075928

PAUTA: 27/09/2011

JULGADO: 25/10/2011

Relator

Exmo. Sr. Ministro **RAUL ARAÚJO**

Presidente da Sessão

Exmo. Sr. Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO

Subprocurador-Geral da República

Exmo. Sr. Dr. ANTÔNIO CARLOS PESSOA LINS

Secretária

Bela. TERESA HELENA DA ROCHA BASEVI

AUTUAÇÃO

RECORRENTE : ACYR VELLOSO SOARES E OUTROS
ADVOGADOS : LEA MÁRCIA BRITTO MESQUITA E OUTRO
ISABEL SANTOS CASTRO
RECORRIDO : ATLAS TURISMO LTDA
ADVOGADO : AURÉLIO PIRES

ASSUNTO: DIREITO CIVIL - Responsabilidade Civil

CERTIDÃO

Certifico que a egrégia QUARTA TURMA, ao apreciar o processo em epígrafe na sessão realizada nesta data, proferiu a seguinte decisão:

Retificando a proclamação feita em 27/09/2011, a Turma, por maioria, deu parcial provimento ao recurso especial, nos termos do voto do Sr. Ministro Relator.

Votou vencido parcialmente o Sr. Ministro Luis Felipe Salomão, que fixava os juros a contar da citação.

Os Srs. Ministros Maria Isabel Gallotti, Antonio Carlos Ferreira e Marco Buzzi votaram com o Sr. Ministro Relator.