



Órgão : 5ª TURMA CÍVEL
Classe : APELAÇÃO
N. Processo : **20140111246784APC**
(0029900-68.2014.8.07.0001)
Apelante(s) : xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
Apelado(s) : CENTRAL DE INTERCAMBIOS E VIAGENS
LTDA
Relator : Desembargador HECTOR VALVERDE
Acórdão N. : 942436

EMENTA

DIREITO DO CONSUMIDOR. AGENCIA DE INTERCAMBIO. OFERECIMENTO DE ALTERNATIVAS. ART. 356 DO CÓDIGO CIVIL. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. DANOS MORAIS CONFIGURADOS. FIXAÇÃO DO QUANTUM.

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

A alegação da apelada de que não houve falha na prestação de serviço porque foram disponibilizadas alternativas não merece prosperar, pois, nos termos do art. 356 do Código Civil, o credor pode consentir, mas não é obrigado a receber prestação diversa da que lhe é devida.

Os danos morais foram demonstrados, na medida em que houve falha na prestação do serviço. A frustração contratual no caso concreto afrontou a dignidade da consumidora e demonstrou o descaso para com as normas da Política Nacional de Consumo.

O *quantum* a ser fixado deverá observar as seguintes finalidades: compensatória, punitiva e preventiva, além do grau de culpa do agente, do potencial econômico e características pessoais, a repercussão do fato no meio social e a natureza do

direito violado, obedecidos os critérios da equidade,
proporcionalidade e razoabilidade.
Apelação parcialmente provida.

A C Ó R D ã O

Acordam os Senhores Desembargadores da **5ª TURMA CÍVEL** do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios, **HECTOR VALVERDE** - Relator, **SILVA LEMOS** - 1º Vogal, **JOSAPHA FRANCISCO DOS SANTOS** - 2º Vogal, sob a presidência do Senhor Desembargador **SILVA LEMOS**, em proferir a seguinte decisão: **CONHECER. DAR PARCIAL PROVIMENTO. UNÂNIME**, de acordo com a ata do julgamento e notas taquigráficas.

Brasília(DF), 18 de Maio de 2016.

Documento Assinado Eletronicamente
HECTOR VALVERDE
Relator

RELATÓRIO

Trata-se de apelação interposta por xxxxxxxxxxxx e xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx contra a r. sentença (f. 128-138) proferida pelo d. Juízo da Segunda Vara Cível da Circunscrição Especial Judiciária de Brasília, que julgou parcialmente procedentes os pedidos iniciais.

xxxxxxxxxxxxx e xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx demandam contra Central de Intercâmbios e Viagens Ltda, pretendendo a rescisão do contrato realizado entre as partes, reembolso dos valores pagos e reparação dos danos materiais e morais.

Segundo narraram na petição inicial, celebraram contrato de prestação de serviços no valor de R\$ 6.118,19 (seis mil, cento e dezoito reais e dezenove centavos) com a requerida para que a requerente, Thaís, filha do primeiro requerente, na época menor de idade, realizasse intercâmbio com curso de inglês e hospedagem em Nova York.

O curso de inglês deveria ser ministrado entre 14 de julho de 2014 a 08 de agosto de 2014, e a requerente ficaria hospedada em casa de família, em quarto individual. Os autores compraram passagens diretamente com a empresa TAM no valor de R\$ 9.551,14 (nove mil, quinhentos e cinquenta e um reais e quatorze centavos).

Afirmam que aos 03/07/2014 receberam e mail da requerida que informava não ter conseguido cumprir o contrato, pois a matrícula estava condicionada à acomodação, mas ainda não tinham conseguido encontrar famílias em cuja residência a requerente pudesse ficar no período do curso.

Relatam que, aos 10/07/2014, receberam novo email da requerida, que ofereceu proposta de nova escola de inglês com acomodação em residência estudantil, sem que fosse observada a expressa vedação de inclusão de menores nesse tipo de acomodação. Argumentam que, como a alternativa apresentada não servia para atender a requerente, suportaram os prejuízos sofridos.

O d. Juízo de Primeiro Grau, acolhendo parcialmente os argumentos da petição inicial, rescindiu o contrato realizado entre as partes e condenou a requerida a restituir o valor de R\$ 6.118,19 (seis mil, cento e dezoito reais e dezenove centavos). Sustentou que o referido contrato envolvia a realização, pela requerida, de serviço de agenciamento de intercâmbio cultural com matrícula em escola de língua inglesa.

Afirmou que as obrigações assumidas pela requerida resumiriam-se, basicamente, à intermediação entre os alunos e as escolas americanas, não cabendo a ela a concretização da matrícula e a acomodação na forma esperada pelo consumidor, que deveriam ser realizadas diretamente pela Escola Americana.

Concluiu que a função de intermediar o interesse do consumidor com a Escola Americana foi realizada pela requerida de forma exitosa, assim como todas as suas outras obrigações elencadas no título II do contrato.

Código de Verificação :2016ACOFHS3K4RWFZU60J27DVKW

Os autores/apelantes (f. 140-148) pretendem a reforma da r. sentença. Alegam que a requerida foi contratada para realização dos serviços, e não simplesmente intermediar a contratação. Afirmam que os objetos do contrato eram a contratação da escola e acomodação da requerente, tanto que o pagamento foi realizado diretamente para a requerida/apelada. Requerem a condenação da apelada ao pagamento de danos morais para cada um dos apelantes, pagamento integral de honorários advocatícios e custas legais, além da manutenção da condenação por danos materiais.

Preparo efetuado (f.149).

Contrarrrazões apresentadas (f. 156-164).

É o relatório.

Brasília, 25 de abril de 2016.

V O T O S

O Senhor Desembargador HECTOR VALVERDE - Relator

Presentes os pressupostos de admissibilidade, conheço da apelação.

A controvérsia resume-se a estabelecer se a obrigação contratual da requerida/apelada envolvia apenas a intermediação entre os alunos e as escolas americanas, que seriam responsáveis também pela acomodação da requerente/apelante, ou se a requerida/apelada possuía a obrigação de contratar a escola de inglês e acomodar a requerente/apelante.

Trata-se de demanda que objetiva a rescisão do contrato celebrado entre as partes com reembolso dos valores pagos e indenização pelos danos materiais e morais supostamente sofridos pelos apelantes/autores.

Os apelantes/autores sustentam que celebraram contrato de prestação de serviços com a requerida para que a requerente, Thaís, filha do primeiro requerente, na época menor de idade, realizasse intercâmbio com curso de inglês e hospedagem em Nova York.

O curso de inglês ocorreria entre 14 de julho de 2014 a 08 de agosto de 2014, e a requerente ficaria hospedada em casa de família, em quarto individual. Os autores/apelantes relatam a compra de passagens diretamente com a empresa TAM, saindo de Brasília no dia 11/07/2014.

Afirmam que aos 03/07/2014, oito dias antes do embarque, receberam e mail da requerida/apelada informando não ter conseguido cumprir o contrato, pois a matrícula estava condicionada à acomodação, mas ainda não tinham conseguido encontrar famílias em cuja residência a requerente pudesse ficar no período do curso.

Relatam que, aos 10/07/2014, receberam novo email da requerida,

que ofereceu proposta de nova escola de inglês com acomodação em residência estudantil, sem que fosse observada a expressa vedação de inclusão de menores nesse tipo de acomodação. Como a alternativa apresentada não servia para atender a requerente, afirmam que suportaram os prejuízos sofridos.

Os apelantes/requerentes (f. 140-148) pretendem a reforma da r. sentença por entenderem que a apelada/requerida foi contratada para realização dos serviços, e não simplesmente intermediar a contratação.

A apelada alega que estão ausentes os requisitos da responsabilidade civil, pois não houve qualquer falha na prestação de seus serviços.

Afirma que dentre as suas obrigações nunca estiveram a concretização de matrícula em escola de inglês e reserva de acomodação, mas apenas a intermediação de tais serviços junto à escola estrangeira, sendo esta a única que poderia confirmar a disponibilidade de vagas no curso e acomodação escolhidos durante o período pretendido pela requerente/apelante.

Por se tratar de relação de consumo, a solução deve ser dada sob o prisma do sistema jurídico autônomo instituído pelo Código de Defesa do Consumidor (Lei n. 8.078/1990), que por sua vez, regulamenta o direito fundamental de proteção do consumidor (art. 5º, XXXII, CF/88), aplicado em harmonia com as disposições do Código Civil e demais normas que regulamentam a matéria.

A teoria do risco do negócio ou atividade é a base da responsabilidade objetiva do Código de Defesa do Consumidor, a qual harmoniza-se com o sistema de produção e consumo em massa, protegendo a parte mais frágil da relação jurídica.

Fixadas as normas e princípios que regulam o caso concreto, a pretensão contida na inicial deve ser amparada com base no princípio da boa-fé, art. 4º, inc. III, e art. 51, inc. IV, do Código de Defesa do Consumidor, e no princípio da informação adequada, art. 6º, inc. III, também do Código de Defesa do Consumidor.

O art. 51, caput, inc. IV, da Lei n. 8.078/1990, dispõe que são nulas de pleno direito as cláusulas consideradas abusivas ou incompatíveis com a boa-fé.

A oferta e apresentação de produtos ou serviços devem assegurar informações corretas, claras, precisas, ostensivas e em língua portuguesa sobre suas características, qualidades, quantidade, composição, preço, garantia e prazos de validade e origem, entre outros dados, bem como sobre os riscos que apresentam à saúde e segurança do consumidor, nos termos do art. 31, caput, do Código de Defesa do Consumidor.

A presente ação decorre de relação de consumo, uma vez que a requerida se enquadra na condição de fornecedoras de produtos e serviços, dos quais a parte requerente se utilizou como destinatária final, nos exatos termos dos arts. 2º e 3º do Código de Defesa do Consumidor.

Superadas essas considerações, passo ao exame do mérito recursal.

Com a devida vênia ao MM. Juízo de Primeiro Grau, verifico que a apelada não se enquadra como simples intermediadora entre os apelantes e a escola de inglês.

O contrato realizado entre as partes visava a prestação de serviços pela apelada, tanto de matrícula em escola de inglês, quanto de acomodação em casa de família, em quarto individual. Os apelantes não se dirigiram ao estabelecimento da apelada com a intenção de realizar um negócio jurídico prestação de serviços com uma escola localizada nos Estados Unidos.

O contrato de agenciamento é regulado pelos art. 710 a 721 do Código Civil. O art. 710 estabelece:

Pelo contrato de agência, uma pessoa assume, em caráter não eventual e sem vínculos de dependência, a obrigação de promover, à conta de outra, mediante retribuição, a realização de certos negócios, em zona determinada, caracterizando-se a distribuição quando o agente tiver à sua disposição a coisa a ser negociada.

A atividade do agente é de intermediação autônoma, em caráter profissional, de acordo com as instruções do proponente. Coleta propostas ou pedidos para transmití-los ao representado e se caracteriza como obrigação de meio.

Segundo leciona Humberto Theodoro Júnior, "o agente é sempre um prestador de serviços, cuja função econômica e jurídica se localiza no terreno da captação de clientela"¹

Não é possível dizer que a apelada apenas captava clientes. A informação obtida pelos apelantes ao procurarem os serviços da apelada seria de que esta providenciaria tanto a matrícula na escola de inglês quanto a acomodação. Os apelantes assinaram um contrato com a apelada que visava a realização de um intercâmbio com curso de inglês e hospedagem. A escola de inglês nos Estados Unidos não fez parte da relação contratual.

O dever de informar decorre do próprio princípio da boa-fé objetiva. A noção de boa-fé objetiva significa que o contratante não pode considerar somente seus interesses egoísticos, mas também deve levar em consideração os interesses do outro. As partes devem agir com respeito e lealdade, respeitando as expectativas geradas no outro contratante.

A apelante contratou os serviços da apelada com o objetivo de realizar um curso de inglês e ficar hospedada em casa de família, em quarto individual.

No documento de f. 06 (email enviado pela apelada oito dias antes da partida da apelante), a própria apelada afirma não estar encontrando famílias para o período que a apelante faria o curso e oferece como alternativa a "Casa da Coordenadora de Acomodação", sem mencionar a existência de quarto individual.

No documento de f. 07, a apelada oferece outro tipo de alojamento -

¹ THEODORO JÚNIOR, Humberto. *Do contrato de agência e distribuição no novo Código Civil*. RT, 812/22

residência estudantil - e outra escola de inglês. Os apelantes ressaltam que o referido alojamento não aceitava menores, o que também impossibilitava a aceitação, pela apelante, da proposta oferecida.

A alegação da apelada de que não houve falha na prestação de serviço porque foram disponibilizadas alternativas não merece prosperar, pois, nos termos do art. 356 do Código Civil, o credor pode consentir, mas não é obrigado a receber prestação diversa da que lhe é devida.

Restou caracterizada, portanto, a falha na prestação do serviço contratado, que não se referia a uma simples intermediação.

Relativamente aos danos morais, não há um critério matemático ou padronizado para estabelecer seu valor, que deve ser fixado de modo a atingir as finalidades da reparação.

A primeira finalidade versa sobre a função compensatória, caracterizada com um meio de satisfação da vítima em razão da privação ou violação de seus direitos da personalidade, considerando a repercussão do ato ilícito em relação à vítima.

A segunda finalidade refere-se ao caráter punitivo, em que o sistema jurídico responde ao agente causador do dano, sancionando-o com o dever de reparar a ofensa imaterial com parte de seu patrimônio, dado o flagrante desrespeito dos apelantes em relação às normas insertas no Código de Defesa do Consumidor.

A terceira finalidade, por fim, relaciona-se ao aspecto preventivo, entendido como uma medida de desestímulo e intimidação do ofensor, mas com o inequívoco propósito de alcançar todos os integrantes da coletividade, alertando-os e desestimulando-os da prática de semelhantes ilicitudes. Demandas como a que se apresenta nesses autos são extremamente comuns, e o aspecto preventivo na reparação do dano moral revela-se como meio eficaz para reduzir a incidência desses atos ilícitos, intimidando o agressor com uma diminuição patrimonial.

O *quantum* a ser fixado também deverá observar o grau de culpa do agente (gravidade da conduta), o potencial econômico e características pessoais das partes, a repercussão do fato no meio social e a natureza do direito violado, obedecidos os critérios da equidade, proporcionalidade e razoabilidade.

Verifico que a frustração da atividade contratual ocorreu apenas em relação à segunda apelante, que cursaria as aulas de inglês e se alojaria em "casa de família", mas teve seus planos prejudicados.

Dessa forma, diante dos fatos mencionados e provados, tem-se que a quantia de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) para a segunda apelante bem atende aos preceitos visados, já que proporcional à violação ocorrida e pelo fato de não acarretar qualquer enriquecimento sem causa.

Ante o exposto, dou parcial provimento à apelação para condenar a

requerida ao pagamento do valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), a título de danos morais, acrescido de juros de mora de 1% ao mês e correção monetária, a contar desta data.

Diante da sucumbência, a requerida arcará com pagamento das custas processuais e dos honorários de advogado, arbitrados em 20% (vinte por cento) do valor da condenação, nos termos do artigo 20, § 3º, do Código de Processo Civil.

É como voto.

O Senhor Desembargador SILVA LEMOS - Vogal

Com o relator.

O Senhor Desembargador JOSAPHA FRANCISCO DOS SANTOS - Vogal

Com o relator.

DECISÃO

CONHECER. DAR PARCIAL PROVIMENTO. UNÂNIME