

# ‘Chateação’ por falta de confirmação de reservas não gera dano moral

21/07/2023

Sem a "quebra do equilíbrio psicológico" não há dano moral, mas mera "chateação", sendo indevida a indenização por lesão extrapatrimonial. Com essa justificativa, o juiz Carlos Gustavo Visconti, do Juizado Especial Cível de São Bernardo do Campo (SP), negou pedido de indenização a um empresário que adquiriu de uma empresa dois pacotes de hospedagem na Europa. A menos de dois meses para a viagem, ele ainda não obteve a confirmação das reservas.

## Reprodução



O consumidor adquiriu dois pacotes para viagem à Europa

"Os danos morais não se verificaram, eis que não comprovados. Cumpre salientar que para a respectiva concessão seria necessária a quebra do equilíbrio psicológico da parte autora, gerando dor, angústia, apreensão e depressão. Insta salientar que o dano moral não pode ser utilizado como forma de enriquecimento. Houve uma prestação de serviço inadequada que culminou com a presente ação. Porém, não vislumbro dolo na conduta da parte ré", sentenciou o julgador.

O empresário pleiteou indenização de R\$ 5 mil por dano moral, sustentando que este é *in re ipsa*, ou seja, presumido, que não exige comprovação, por decorrer do próprio fato. De acordo com o magistrado, "houve certa chateação", porém, o aborrecimento sofrido pelo autor configura-se como "dissabor comum" tolerável, sendo exagerada a condenação. No entanto, Visconti julgou procedente o pedido para condenar a agência digital de turismo a comprovar que efetuou as reservas.

Conforme a decisão, em dez dias, a partir da publicação da sentença, a parte ré deverá provar que fez as reservas em nome do autor nos hotéis contratados, localizados em Amsterdã e Paris. Em caso de descumprimento, a obrigação será convertida no dever de a empresa ressarcir ao cliente os valores pagos pelos pacotes (R\$ 4.061,27 e R\$ 1.072,88).

Eventuais quantias excedentes pagas pelo autor para fazer diretamente ou por outra plataforma a reserva nos mesmos hotéis ou em outros de categoria similar também deverão ser reembolsadas pela ré, desde que tais gastos sejam devidamente comprovados.

## Revelia

A agência digital não apresentou contestação. Porém, embora fossem aplicados os efeitos da revelia — presunção de veracidade dos fatos alegados pela parte autora —, o julgador assinalou que isso não o condiciona a acolher o pedido autoral em sua integralidade. Desse modo, ele indeferiu o pleito de dano moral.

Diante da falta de comprovação das reservas a pouco tempo da viagem, e da ausência de retorno da agência aos contatos feitos pelo empresário, ele expôs na inicial o risco de chegar às capitais holandesa e francesa sem ter quarto disponível, apesar do pagamento antecipado, o que o obrigaria a procurar por outros hotéis.



Segundo o juiz destacou na sentença, "é de conhecimento notório que a ré vem descumprindo seus contratos, lesando diversos consumidores, sobretudo os relacionados à venda de viagens com datas flexíveis, conforme se verifica em sites de notícias e pelo número significativo de processos judiciais".

**Processo 1016916-49.2023.8.26.0564**

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2023-jul-21/chateacao-falta-confirmacao-reservas-nao-gera-dano-moral/>