

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

DÉCIMA TERCEIRA CÂMARA CÍVEL

APELAÇÃO CÍVEL Nº 0029370-50.2018.8.19.0208

APELANTES : BRUNO MENDES DE SÁ PINTO e RAQUEL MACEDO
DA ROCHA (autores)

APELADA: DECOLAR.COM LTDA (ré)

RELATORA: DES. SIRLEY ABREU BIONDI

Ação indenizatória. Decolar (empresa de turismo), no polo passivo. Alegação de falha na prestação do serviço, em decorrência de perda de diárias em hotel por desídia da ré, que não procedeu à alteração das datas sem custo, ainda que solicitada no prazo contratual. Sentença de improcedência. Apelo dos autores. Incidência do CDC. Responsabilidade objetiva. Autores/apelantes que contrataram a parte terrestre (lua de mel em Punta Cana) diretamente com a ré, sendo esta a responsável pela reserva no hotel. Prazo para alteração/cancelamento sem custo devidamente observado pelos autores. Demora da ré em resolver o problema que deu ensejo a todo o dissabor experimentado pelos autores. Fortuito interno (alegada demora do hotel em Punta Cana para resolver o problema), que não exclui o dever de indenizar. Dano material consubstanciado em custo extra com hospedagem, o que não deveria ter acontecido, cabendo o ressarcimento perquirido pelos autores, tudo a ser apurado em liquidação. Dano moral



evidente, traduzido na angústia e frustração no período da lua de mel, bem como no desvio do tempo útil para tentar resolver o problema administrativamente, sem êxito. Dano moral fixado em R\$10.000,00 para cada autor. Sentença reformada, com a inversão dos ônus sucumbenciais. **PROVIMENTO DO RECURSO.**

Relatados, revistos e rediscutidos estes autos da **APELAÇÃO CÍVEL 0029370-50.2018.8.19.0208**, figurando, como apelantes, **BRUNO MENDES DE SÁ PINTO e RAQUEL MACEDO DA ROCHA** e apelada, **DECOLAR.COM LTDA**

ACORDAM, POR UNANIMIDADE, os Desembargadores que compõem a Décima Terceira Câmara Cível do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro, em **DAR PROVIMENTO AO RECURSO**, nos termos do voto da Desembargadora Relatora.

RELATÓRIO

Trata-se de ação indenizatória, movida por **BRUNO MENDES DE SÁ PINTO e RAQUEL MACEDO DA ROCHA** em desfavor de **DECOLAR.COM LTDA**, alegando, em síntese, que efetuaram a reserva de sete diárias de hotel junto ao site da ré, em razão de sua lua de mel. Aduzem que ao embargar para o destino da reserva, sofreram atraso de voo, o que lhes fez perder três diárias. Sustentam que mesmo chegando posteriormente ao destino, se depararam com vários defeitos na prestação do serviço, dentre eles a deficiência de comunicação, o cancelamento indevido da reserva e a inferioridade do quarto no qual foram alocados em relação ao que havia sido contratado. Dizem que por conta do aludido atraso de voo foram obrigados a prorrogar a sua permanência no local, de modo que foi necessário efetuar uma nova reserva após a data inicialmente prevista para o checkout. Pedem a devolução em dobro do valor de

R\$ 1.477,71 (mil quatrocentos e setenta e sete reais e setenta e um centavos), equivalente as três diárias que perderam; a restituição do valor de R\$ 2.389,18 (dois mil trezentos e oitenta e nove reais e dezoito centavos), referente as diárias pagas no novo hotel; o pagamento da quantia de R\$ 15.000,00 (quinze mil reais) para cada autor a título de reparação pelos danos morais sofridos, além de R\$ 3.000,00 (três mil reais) para cada autor pela perda do seu tempo produtivo.

Deferimento de JG à fl. 117.

Contestação da ré, onde sustentou, em síntese, sua ilegitimidade passiva e a culpa exclusiva de terceiro como hipótese excludente da sua responsabilidade, ressaltando que efetuou todas as comunicações necessárias ao tempo do evento narrado, mesmo sem obter êxito. Afirma a inexistência de ato ilícito praticado, vez que atuou dentro dos limites traçados pelo Contrato de Intermediação de Compra e Venda de Produtos Turísticos, aderido pelos autores e das políticas de cancelamento da reserva, sustentando a ausência de danos indenizáveis e pugnando pela improcedência dos pedidos.

Réplica consoante fls. 188/213.

Instadas as partes a especificarem as provas que efetivamente pretendiam produzir (fls. 215), ambas as partes manifestaram seu desinteresse na instrução probatória (fls. 220/221 e 225).

A **sentença julgou improcedente o pedido**, condenando os autores ao pagamento das custas do processo e dos honorários advocatícios, fixados em 10% (dez por cento) sobre o valor da causa, observada a gratuidade de justiça deferida (000243).

Inconformados, **os autores apelaram**, reiterando os termos da peça exordial; pugnam pela

reforma da sentença para alcançar a procedência do pedido (000259).

Contrarrazões regularmente apresentadas pela ré, pelo desprovemento do recurso (000308).

Relatei. Passo a decidir.

VOTO

Preenchidos, portanto, os elementos, pressupostos e requisitos de admissibilidade recursal, o recurso deve ser recebido em seus regulares efeitos e conhecido.

Trata-se, consoante relatado anteriormente, de ação indenizatória, onde a parte autora alega adquirir, por meio da ré diárias em hotel para lua de mel, e que precisou alterar a reserva por conta de atraso de voo, solicitando a alteração dentro do prazo. Como não foi atendida a contento, e precisou desembolsar valores que não estavam programados, além de ter ficado em quarto inferior ao esperado, a parte autora, não solucionando o caso administrativamente, ingressou com a presente ação, para que seja ressarcida pelo dano material e compensada pelo dano moral que entende haver sofrido.

A sentença foi improcedência, motivo pelo qual apelaram os autores.

Desta forma, a relação jurídica mantida entre as partes é de consumo, levando-se em conta a vulnerabilidade técnica do consumidor direto ou equiparado perante a instituição financeira. Presentes, pois, os requisitos **subjetivos** (consumidor e fornecedor – artigos 2º e 3º da Lei 8078/90) e **objetivos** (produto e serviço – §§ 1º e 2º do artigo 3º da mesma lei), regulando-se, então, pelo disposto na Lei 8078/90, a qual positiva um núcleo de regras e princípios protetores dos direitos dos consumidores

enquanto tais - inclusive no que se refere à possibilidade de inversão do ônus da prova e a natureza da responsabilidade da ré.

Incidindo, pois, o CDC, norma cogente, de ordem pública, de aplicação imediata e de interesse social (artigo 1º da Lei nº. 8078/90), a matéria *sub judice* deve ser interpretada de forma mais favorável ao consumidor (artigo 47, Lei. 8078/90), parte hipossuficiente na relação jurídica.

Pois bem.

BRUNO MENDES DE SÁ PINTO e RAQUEL MACEDO DA ROCHA, casaram-se no dia 14 de julho de 2018,. Como presente de casamento, pediram que fosse feito depósito em dinheiro em sua conta corrente para que pudessem fazer a lua-de-mel, e assim foi feito. A referida lua de mel estava prevista para o dia 15 de julho de 2018, com retorno no dia 22 de julho de 2018.

Para isso, no dia 04 de novembro de 2017, os autores, ora apelantes, compraram duas passagens aéreas pela Latam Airlines, para irem à Punta Cana no dia 15 de julho de 2018. Feita a compra das passagens, os autores, no mesmo dia, 04 de novembro de 2017, entraram no site da DECOLAR.COM LTDA, , e fizeram a reserva de uma suíte, para dois hóspedes, por sete noites, com regime *all inclusive*, no Hotel Catalonia Royal Bavaro, com entrada no dia 15 de julho de 2018 e saída 22 de julho de 2018, e efetuaram o pagamento total de R\$3.448,00 (três mil quatrocentos e quarenta e oito reais) com o cartão de crédito da autora, parcelado em 9 parcelas sem juros.

Tão logo tenha sido confirmado o pagamento, a ré enviou um e-mail à autora confirmando a reserva efetuada. De se observar que, neste e-mail, a ré informa sua política de cancelamento, e informa que qualquer cancelamento ou alteração poderia ser realizado sem custo até às 16h00 do dia 15 de julho de 2018.

No dia 15 de julho de 2018, os apelantes se apresentaram no aeroporto Santos Dumont para o check-in às 10h para que pegassem o seu voo para Brasília e depois Punta Cana. Quando chegaram ao aeroporto, os AUTORES apelantes foram surpreendidos com a notícia de que seu voo estava atrasado e que a data da viagem precisaria ser modificada para 17 de julho.

No mesmo momento em que receberam a notícia de que não poderiam embarcar no dia 15 de julho, os apelantes entraram em contato com a ré, através do número que constava na reserva para informar o ocorrido, avisando que não chegariam na data prevista ao hotel, solicitando que realocassem a reserva deles para as novas datas ou para que lhes reembolsassem o valor da estadia, caso a mesma fosse perdida. Mas o atendente informou que o setor responsável por esse assunto só abria na segunda dia 16 e que lhes posicionaria. Como não obtiveram nenhum posicionamento, foram feitas incessantes ligações para a Decolar, com longos tempos de espera na linha, e os mesmos só informavam que não conseguiam contato com o hotel e que, em breve, retornariam com a resposta.

E foi somente no dia 16 de julho que a ré passou o primeiro e-mail, informando que ainda estava em contato com o Hotel em Punta Cana, esperando uma resposta deles.

Cumpra esclarecer que, até o dia do embarque, 17 de julho de 2018, foram feitos vários contatos, sem sucesso. O que restou confirmado, entretanto, é que a reserva ainda estaria ativa. Contudo, ao chegarem ao hotel, os autores, depois de uma viagem cansativa, foram informados que não existia nenhuma reserva em seu nome, uma vez que a sua reserva no Resort Catalonia Royal Bavaro havia sido cancelada. Entretanto, constava do aplicativo que a reserva estava ativa, e na própria reserva estava

destacado que o *no show* poderia ser avisado até o dia 25 de julho, sendo certo que ainda era 18 de julho.

Os apelantes ainda conseguiram negociar com a recepção do hotel, que restabeleceu a hospedagem, porém, somente até o dia 22/07. Entretanto, eles precisavam de mais 2 diárias, já que o voo de volta estava prevista para o dia 24/07. Não sendo possível a estada no hotel originalmente contratado, com sistema all inclusive, os apelantes arrumaram novo hotel, que oferecia apenas o café da manhã, para esses 2 últimos dias de viagem.

Sob tal prisma, segundo tudo o que consta dos autos, **os autores trouxeram, sim, todos os elementos que demonstram o fato constitutivo do seu direito.**

Em outro giro, a instituição ré não se desincumbiu adequadamente do ônus imposto pelo art. 373, II do CPC e art. 6º, VIII, do CDC, deixando de juntar aos autos elementos mínimos quanto à licitude da sua conduta. O que se nota, é que a ré tenta transferir a responsabilidade exclusiva pelo evento danoso ao hotel – no entanto, os autores contrataram a estadia com a ré, sendo ela a ponte com o hotel em que ficaram hospedados os autores.

O que ocorreu foi o seguinte: os autores pagaram por sete diárias no resort reservadas e contratadas junto com a ré, solicitaram a alteração de datas no dia 15 de julho de 2018 (data limite para alteração) assim que souberam do atraso do voo; em contrapartida, a ré se comprometeu a resolver o problema, mas só entrou em contato com o hotel no dia 19 de julho de 2018, depois da data limite, o que ensejou toda a sorte de desventuras experimentadas pelo casal em lua de mel.

Do cotejo dos autos, foi possível observar que os recorrentes não conseguiram se hospedar pelo número de dias que haviam reservado no hotel por intermédio da ré, antecipadamente pagos, uma vez que a

recorrida não resolveu o problema deles no prazo adequado, pois só se comunicou com o hotel quatro dias após os recorrentes a terem avisado do atraso que ocorreria no *check in* em virtude de atraso no voo que sairia do Brasil. Assim, os apelantes tiveram que pagar nova hospedagem em novo hotel no período subsequente, além das refeições (o que já deveria estar providenciado, tendo em visto o sistema *all inclusive* que haviam contratado, que também perderam, já que no hotel onde ficaram as duas últimas diárias, por não haver vaga naquele hotel, só estava incluso o café da manhã).

Evidente, portanto, o dever de indenizar por parte da empresa ré.

Nesse mesmo sentido, assim já se decidiu nesta Corte de Justiça, em caso análogo (**grifos nossos**):

“Apelações cíveis. Direito do Consumidor. Viagem aérea e hospedagem. Autores que perderam voo em conexão por motivo de greve de funcionários na Colômbia, acabando por pernoitar na cidade estrangeira e perder uma diária de hotel em seu local de destino. Sentença de parcial procedência. Indenização por danos morais fixada em R\$ 5.000,00 para cada autor. Apelo da parte autora pretendendo a majoração para o dobro. Apelo da ré decolar alegando ilegitimidade e fato exclusivo de terceiro. **Cadeia de fornecimento integrada pela ré, que auferiu lucro oferecendo os serviços de companhias aéreas e empresas de hotelaria em seu site, devendo responder solidariamente.** Art. 7º, parágrafo único e art. 25 do Código do Consumidor, bem como jurisprudência do STJ (RESP Nº 783.016/SC, MINISTRO ARI PARGENDLER) e desta Corte. Greve que não constitui culpa exclusiva de terceiro, mas fortuito interno, inapto a afastar a

responsabilidade do fornecedor. **Danos morais que decorrem da frustração do período de férias, que visa exatamente afastar o consumidor de problemas e preocupações, que acabou por experimentar em razão da conduta das rés.** Valor da indenização que só deve ser modificado quando notoriamente excessivo ou insuficiente, o que não se verifica. Súmula nº 343 deste TJRJ. Precedentes. NEGADO PROVIMENTO AOS RECURSOS" (0265884-57.2018.8.19.0001 – APELAÇÃO - Des. JDS MARIA AGLAE TEDESCO VILARDO - Julgamento: 08/07/2020 - VIGÉSIMA SÉTIMA CÂMARA CÍVEL).

Nessa toada, após os aborrecimentos e tentativa de resolução do caso junto à ré, sem êxito, o dano moral causado aos autores, ora apelantes, se afigura evidente, devendo ser razoavelmente quantificado em R\$ 10.000,00 (dez mil reais) para cada um, justificado diante da frustração experimentada no período da lua de mel e do desvio do seu tempo útil, nas inúmeras tentativas de resolver o problema, sem sucesso.

Não é demais lembrar que o dano moral é aquele que atinge os direitos da personalidade, inerentes ao homem e intimamente ligados à dignidade da pessoa, como a vida, o corpo, a saúde, a liberdade, a honra e a intimidade.

Nesse sentido, consoante as lições do outrora citado Professor Carlos Alberto Bittar, "Os direitos reconhecidos à pessoa humana tomada em si mesma e em suas projeções na sociedade, previstos no ordenamento jurídico exatamente para a defesa de valores inatos no homem, como a vida, a higidez física, a intimidade, a honra, a intelectualidade e outros tantos" (*in Os Direitos da Personalidade*, Rio de Janeiro, Forense Universitária, 2001, p. 01, grifo).

Diante disso, configurado o prejuízo extrapatrimonial, importante ressaltar que a fixação do valor

devido a este título deve atender aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, ponderando, o Magistrado, o dano sofrido, bem como as condições econômicas da vítima e do ofensor, não podendo atribuir indenização módica ou exagerada, que ocasione o enriquecimento sem causa de qualquer uma das partes.

Nesse tocante, sabe-se que a indenização do dano moral deve ser fixada de acordo com os parâmetros impostos pelos princípios da proporcionalidade e da razoabilidade, de modo que atenda ao caráter preventivo pedagógico e punitivo da reparação, mas sem permitir o enriquecimento sem causa.

Ademais, há muito vem sendo adotada a TEORIA DO DESVIO PRODUTIVO, uma vez que os consumidores estão cansados de serem surpreendidos pelas empresas, de forma unilateral, o que os obriga a despender muita energia e tempo na solução dos problemas.

De suma importância destacar que a tese, desenvolvida pelo advogado Marcos Dessaune em seu livro (*Desvio Produtivo do Consumidor – O Prejuízo do Tempo Desperdiçado*), expõe, e de forma cristalina, que o DANO MORAL resulta na injusta perda de tempo do consumidor, que se vê diante de dificuldades, demora no atendimento, filas intermináveis para se resolver qualquer problema, consertos mal feitos, telefonemas dados sem qualquer obtenção de resultado, que constituem sem sombra de dúvidas, práticas comerciais abusivas de fornecedores de produtos e serviços.

Em sua magistral obra, o autor exemplifica diversas situações em que o dano moral aparece *in re ipsa*, tais como: (i) o intolerável abuso de que é vítima o consumidor, obrigado a esperar em casa, sem hora marcada, pela entrega de um produto novo, pelo profissional que vem fazer um orçamento ou um reparo, ou mesmo por um técnico que precisa voltar para fazer o conserto malfeito; (ii) enfrentar uma fila demorada na

agencia bancária em que, dos 10 guichês existentes, só há dois ou três abertos para atendimento ao público; (iii) ter que retornar à loja (quando ao se é direcionado à assistência técnica autorizada ou ao fabricante) para reclamar de um produto eletroeletrônico que já apresenta problema há alguns dias ou semanas depois de comprado; (iv) telefonar insistentemente para o SAC de uma empresa, contando a mesma história várias vezes, para tentar cancelar um serviço indesejado ou uma cobrança indevida, ou mesmo para pedir novas providências acerca de um produto ou serviço defeituoso; (v) se dirigir inúmeras vezes à oficina, por causa de um vício, um veículo que frequentemente sai de lá não só com o problema original intacto, mas também com outro problema que não existia antes; (vi) ter a obrigação de chegar com a devida antecedência ao aeroporto e depois descobrir que precisará ficar uma, duas, três, quatro horas aguardando desconfortavelmente pelo voo que está atrasado, algumas vezes até dentro do avião – cansado, com calor e com fome – sem obter da empresa responsável informações precisas sobre o problema, tampouco a assistência material que a ela compete. E conclui o ilustre autor: *“despender tempo vital e se desviar de atividades existenciais – viola os seus mais legítimos interesses e configura uma renúncia antijurídica ao direito fundamental à educação, ao trabalho, ao descanso, ao lazer, ao convívio social, aos cuidados pessoais ou ao consumo”*.

Em quatro decisões recentes, o Superior Tribunal de Justiça confirmou o entendimento do Tribunal de Justiça de São Paulo, entendendo que os fornecedores devem indenizar por dano moral causado ao consumidor, tendo por esteio, o desvio produtivo do tempo útil.

A mais recente decisão do STJ, foi em decisão monocrática do Ministro Marco Aurélio Bellizze, relator do AREsp 1.260.458/SP na 3ª Turma, que conheceu do agravo para rejeitar o Recurso Especial do Banco Santander, ocasião em que o eminente Ministro Relator, adotou o acórdão do TJ-SP, reconhecendo no caso concreto, a ocorrência de dano moral com base na *Teoria do Desvio*

Produtivo do Consumidor. Para o ilustre Ministro Bellizze, restaram devidamente caracterizados o ato ilícito e o conseqüente dever de indenizar, da mesma forma que decidiu o tribunal paulista, que viu como absolutamente injustificável a conduta da instituição financeira em insistir na cobrança de encargos contestados pela consumidora. No seu voto, esclareceu o Relator: *“Notório, portanto, o dano moral por ela suportado, cuja demonstração evidencia-se pelo fato de ter sido submetida, por longo período [por mais de três anos, desde o início da cobrança e até a prolação da sentença], a verdadeiro calvário para obter o estorno alvitado”.* E prosseguiu, esclarecendo: *“Especialmente no Brasil é notório que incontáveis profissionais, empresas e o próprio Estado, em vez de atender ao cidadão consumidor em observância à sua missão, acabam fornecendo-lhe cotidianamente produtos e serviços defeituosos, ou exercendo práticas abusivas no mercado, contrariando a lei. Para evitar maiores prejuízos, o consumidor se vê então compelido a desperdiçar o seu valioso tempo e a desviar as suas custosas competências – de atividades como o trabalho, o estudo, o descanso, o lazer – para tentar resolver esses problemas de consumo, que o fornecedor tem o dever de não causar”.*

Sobre o tema, a nossa Corte já se pronunciou por ocasião de diversos julgamentos, a saber (**grifos nossos**):

“ (...) 3. Violados deveres jurídicos originários, surge para a Ré o dever jurídico sucessivo de recompor os danos patrimoniais e extrapatrimoniais decorrentes. 4. O dano material consiste nos descontos realizados indevidamente na conta salário da Autor, pelo que sua devolução deverá ser em dobro, conforme determinado pela r. sentença. 5. **Dano moral devidamente configurado, que decorre da falha na prestação do serviço, vez que foi efetivado desconto indevido no vencimento da parte Autora, notadamente, por se tratar de verba alimentar. Ademais disso, trata-se a hipótese de desvio do tempo produtivo da consumidor, diante da tentativa frustrada de solução via administrativa, não**

restando outra alternativa para solução do litígio, senão a propositura da presente ação.

6.Verba compensatória arbitrada pelo juízo a quo em R\$ 3.000(três mil reais), adequada aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade. Incidência do verbete sumular 343, deste Tribunal de Justiça.
7.Majoração dos honorários que se impõe em favor do recorrido, para 12% do valor atualizado da condenação, nos termos do artigo 85 § 11, Código de Processo Civil.
8.Recurso a que se nega provimento, na forma do artigo 932, inciso IV, alínea "a", do Código de Processo Civil" (0206946-06.2017.8.19.0001 – APELAÇÃO – RELATOR DES. WERSON REGO – JULGAMENTO: 24/08/2020 – VIGÉSIMA QUINTA CÂMARA CÍVEL).

“ (...) 1. Demanda ajuizada pelo autor alegando suposta cobrança ilegítima de recuperação de consumo, decorrente de TOI que teria sido lavrado de forma arbitrária pela concessionária ré. Postulante afirma que a ausência de registro de consumo, no período de suposta irregularidade (04/2017 a 04/2018) seria em virtude de corte no fornecimento providenciado pela própria ré. Afirma que, desde o ocorrido, vem utilizando uma extensão da energia do imóvel vizinho, pagando pelo que consome, e que, mesmo após a lavratura do TOI, não houve registro de consumo no seu imóvel, **2. Lavratura do Termo de Ocorrência e Inspeção, com eventual recuperação do consumo, que encontra previsão no art. 129, da Resolução nº 414 de 2010, da ANEEL. Todavia, a ré não faz qualquer prova da irregularidade identificada no medidor de consumo instalado no imóvel do requerente, deixando de comprovar, ainda, que, no período compreendido entre**

abril de 2017 a abril de 2018, o serviço foi regularmente prestado. 3. Ausência de impugnação, pela ré, às alegações do postulante de que, após a lavratura do TOI, o consumo se manteve zerado, o que afastaria a legitimidade da inspeção supostamente realizada pela ré. 4. Nulidade do TOI nº 8601956, lavrado pela concessionária, corretamente declarada pelo magistrado sentenciante, bem como do débito a ele relacionado. 5. Devolução dos valores cobrados indevidamente, e comprovadamente pagos pelo requerente, que se impõe, sob pena de enriquecimento ilícito da ré. Devolução que deve ocorrer na forma dobrada, por ausência de engano justificável da ré a afastar a dobra prevista no art. 42, parágrafo único, do CDC. 6. Dano moral configurado. Reclamações realizadas pelo requerente, na via administrativa (Agência Virtual - Fale Conosco e protocolo de atendimento 2036656688), sem que o problema fosse resolvido. **Consumidor que teve que ajuizar a demanda para a obtenção do seu direito. Teoria do Desvio Produtivo adotada por este Colegiado.** 7. **Verba indenizatória fixada em valor adequado às especificidades do caso concreto, observados os princípios da razoabilidade e proporcionalidade.** 8. Honorários advocatícios fixados de acordo com o disposto no art. 85, §2º, do CPC, observados os requisitos previstos na lei processual civil (complexidade da causa e tempo exigido do profissional). 9. **NEGADO PROVIMENTO AO RECURSO DA RÉ. PARCIAL PROVIMENTO AO RECURSO DO AUTOR** “ (0326763-30.2018.8.19.0001 – APELAÇÃO – RELATORA DES. MARIA CELESTE JATAHY – JULGAMENTO: 20/08/2020 – VIGÉSIMA SEXTA CÂMARA CÍVEL).

“ Apelação cível. Direito do consumidor. Energia elétrica. Alegação de lavratura irregular de TOI que culminou na cobrança de R\$ 2.774,53 a título de recuperação de consumo. Sentença de improcedência. **Autora recorrente que pretende que seja reconhecida a falha na prestação de serviços ao argumento de que a lavratura do termo de ocorrência de irregularidade (TOI) de modo unilateral viola os princípios do contraditório e da ampla defesa. Alegação de configuração do dano moral diante da tentativa frustrada de solucionar a lide administrativamente. Falha na prestação de serviços constatada. Concessionária que não se desincumbiu de seu ônus probatório. Aplicação da súmula 256 deste tribunal. Dano moral configurado. Teoria do desvio produtivo. Princípio pedagógico punitivo - perda do tempo útil. Autora que tentou solucionar a controvérsia administrativamente antes de ingressar no judiciário. Recurso parcialmente provido” (0169013-28.2019.8.19.0001 - APELAÇÃO - RELATOR DES. JDS RENATO LIMA CHARNAUX SERTA - JULGAMENTO: 20/08/2020 - VIGÉSIMA CÂMARA CÍVEL).**

“ Civil e consumidor. **Serviço de fornecimento de energia elétrica. Pretensão de invalidar o termo de ocorrência e inspeção lavrado pela light (TOI), além da reparação moral e repetição em dobro do alegado indevido. Sentença de procedência do pedido corretamente prolatada.** Termo lavrado de modo unilateral e sem oportunidade de discussão sobre a validade e correção da inspeção. Violação aos deveres de transparência e cortesia que resultam dos

artigos 6º, III , do CDC e 6º, §1º, da lei 8.987/95. Jurisprudência desta corte consolidada no sentido de que "o termo de ocorrência de irregularidade, emanado de concessionária, não ostenta o atributo da presunção de legitimidade, ainda que subscrito pelo usuário" (súmula 256). **Concessionária que não logrou comprovar a existência de irregularidade no consumo, como lhe competia em razão da inversão do ônus da prova que deriva da relação jurídica em discussão, ex vi do art. 6º, VIII, do CDC. Devolução em dobro do indébito que se exhibe escoreita, ex vi do art. 42, parágrafo único, da lei 8.078/90, ante a ausência de engano justificável. Dano moral manifesto, tendo em vista a ocorrência de incômodos e transtornos anormais da vida cotidiana, além do desperdício de tempo vital do usuário do serviço. Hipótese que comporta a aplicação da teoria do desvio produtivo do consumidor. Precedentes.** Verba indenizatória fixada no patamar de R\$ 5.000,00, mediante considerável moderação do juízo singular. Impossibilidade de majoração por falta de recurso que o viabilize. Recurso de apelação conhecido e desprovido" (0009932-95.2019.8.19.0210 - APELAÇÃO - RELATORA DES. GABRIEL ZEFIRO - JULGAMENTO: 17/08/2020 - DÉCIMA TERCEIRA CÂMARA CÍVEL).

E, **quanto ao dano material**, este também restou cabalmente demonstrado, **sendo confessado pela própria apelada que a reserva da parte requerente realmente permitia a alteração de datas e que os autores ligaram dentro do prazo**. Logo, se os autores não deveriam sofrer qualquer custo com a alteração da reserva, deve o valor que extrapolou a contratação original ser estornado, na forma simples, **tudo a ser apurado em liquidação de sentença**.

Sentença, portanto, que desafia reforma, **para julgar procedente o pedido, condenando-se a parte ré a devolver o valor relativo a diárias que excedeu a contratação original, a ser apurado em liquidação, bem como ao pagamento de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) a cada autor, a título de dano moral, corrigidos monetariamente a contar desta data, com juros de mora a partir da citação.**

Inversão do ônus sucumbencial, que se impõe.

Diante do exposto, o meu voto é pelo **PROVIMENTO DO RECURSO**, nos termos anteriormente alinhados.

Local e data da assinatura digital.

**SIRLEY ABREU BIONDI
DES RELATORA**