

EXCELENTÍSSIMO(A) SENHOR(A) JUIZ(A) DE DIREITO DA ___VARA DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL DO DISTRITO FEDERAL.

FÁBIO MEDINA OSÓRIO, brasileiro, casado, advogado, inscrito no CPF/MF sob nº 530.598.240-53, residente e domiciliado à SHIS QI 11, Conjunto 6, Casa 6, Lago Sul, Brasília-DF, CEP 71.625-260 (**doc. 01 – documento pessoal e comprovante de endereço**), por sua advogada que esta subscreve, regularmente inscrita na Ordem dos Advogados do Brasil, OAB/DF nº 61.669, com escritório profissional na SHIS QI 17, Conjunto 2, Casa 25, Lago Sul, Brasília-DF, CEP: 71.645-020, com endereço eletrônico (adelaide@medinaosorio.adv.br), onde receberá intimações, nos termos do mandato anexo (**doc. 02 - procuração**), vem, respeitosamente, perante Vossa Excelência, com fulcro no artigo 9º, da Lei nº 9.099, de 26 de setembro de 1995, nos artigos 186, 187 e 927 do Código Civil e nos demais dispositivos legais pertinentes, propor a presente

AÇÃO DE RESTITUIÇÃO DE VALOR PAGO / COBRANÇA C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS

1

em face da empresa **ALIATTI TURISMO LTDA.**, sociedade empresária limitada, inscrita no CNPJ/MF sob nº 01.908.933/0001-44, com sede à Rua Domingos Martins, nº 111, Sala 304, Centro, Canoas/RS, CEP nº 92.010-170, aduzindo, para tanto, as razões de fato e de direito a seguir alinhadas.

I – DOS FATOS.

1. O Autor, em 23 de julho de 2024, adquiriu um pacote de viagens para Bariloche/Argentina, junto à agência de viagens Aliatti Turismo Ltda., contemplando a hospedagem para 4 pessoas, em dois apartamentos, no hotel Llao Llao Resort, Golf-Spa, para o período compreendido entre os dias 01.08.2024 a 07.08.2024 (**doc. 03 – voucher do hotel**). Não houve a aquisição de passagens aéreas, vez que transporte foi contratado de forma privada pelo Autor.

2. Conforme cotação passada pela agência Aliatti (**doc. 04 – cotação por e-mail**), o valor da diária de cada apartamento (Quarto Deluxe Moreno Suíte) era de R\$ 15.059,84 (quinze mil, cinquenta e nove reais e oitenta e quatro centavos), totalizando o valor de R\$ 90.359,00 (noventa mil, trezentos e cinquenta e nove reais). Ou seja, o valor total do pacote, para dois quartos e quatro hóspedes, custou ao Autor o valor de R\$ 180.718,00 (cento e oitenta mil, setecentos e dezoito reais).

3. O valor total de R\$ 180.718,00 (cento e oitenta mil, setecentos e dezoito reais) foi pago pelo Autor em 23.07.2024, da seguinte forma: *i*) pix, no valor de R\$ 90.000,00 (noventa mil reais), para a empresa Aliatti Turismo Ltda (CNPJ 01.908.933/0001-44); e *ii*) transferência bancária, no valor de R\$ 90.718,00 (noventa mil, setecentos e dezoito reais), para o Banco Bradesco, Agência 3271, Conta Corrente 506230-6, Favorecido Aliatti Turismo Ltda (**doc. 05 – comprovantes de pagamento**).

4. Em data de 05.08.2024, às 12h07, por mensagem de Whatsapp, o Autor, formalmente, comunicou à empresa Aliatti que a saída do hotel seria antecipada em 1 (uma) diária para cada quarto, ou seja, os quatro hóspedes deixariam o hotel no dia 06.08.2024 e não mais no dia 07.08.2024.

5. Na mesma mensagem, solicitou à empresa Aliatti que verificasse junto ao hotel a restituição de uma diária correspondente a cada quarto, ou, até mesmo, o abatimento do valor da diária no consumo que havia sido feito no hotel durante o período de hospedagem.

6. Por oportuno, registra-se que a saída antecipada do hotel se deu pelo fato de o TRF-4 ter agendado, para o dia 07.08.2024, o julgamento da apelação de uma cliente estratégica do Autor (ex-governadora do Estado do Rio Grande do Sul), que é advogado, e precisaria acompanhar o julgamento dos autos.

7. No mesmo dia 05.08.2024, a empresa Aliatti, por meio de sua representante Marines, informou que havia solicitado o desconto da diária do dia 07.08.2024, mas não poderia afirmar se fariam a devolução e informou que quanto ao abatimento do valor da diária no consumo realizado junto ao hotel, que isso não seria possível, vez que já havia a negativa para tal solicitação (**doc. 06 – ata notarial**).

8. Frente a informação de negativa para abatimento do valor da diária no consumo, o Autor solicitou que fosse informado o nome da gerente do hotel, bem como lhe fossem disponibilizadas as comunicações feitas junto ao hotel relacionadas ao pedido de cancelamento.

9. A representante da empresa Aliatti, Senhora Marines, informou que a reserva tinha sido feito por meio de operadora e que essa tinha negado o abatimento no consumo, além de alegar que o período era fechado.

10. O Autor insistiu que lhe fosse disponibilizada, então, a comunicação com a operadora, com a negativa indicada. Registrou, inclusive, em conversa com a Senhora Marines, que era necessário ele comprovar junto ao hotel que a solicitação de cancelamento da diária tinha sido efetivada e que a assessoria da agência de viagens era muito importante nesse contexto de formalização das demandas do cliente (**doc. 06 – ata notarial**).

11. Após contato direto do Autor com os representantes do hotel, feito no dia 05.08.2024, lhe foi informado que o hotel não cobra nenhuma penalidade pelo cancelamento de diária. Frente a isso, novamente, foi requerido, junto à Aliatti, o comprovante de que o cancelamento havia sido requerido. Essa comunicação tinha que ser feita pela agência de viagens, vez que o Autor não havia feito a compra direta com o hotel.

3

12. Ressalta-se que o Autor indicou para a representante da empresa Aliatti que ele teria problemas com a devolução do valor da diária, caso o comprovante do pedido de cancelamento não lhe fosse apresentado em tempo oportuno, indicando, inclusive, que se isso ocorresse, que ele iria requerer seu dinheiro de volta.

13. Em nova mensagem, também datada do dia 05.08.2024, o Autor confirmou junto à representante da empresa Aliatti que o hotel não cobra penalidade pelo cancelamento, devolvendo o dinheiro para a Agência, conforme informações prestadas pela Gerente do Hotel. Em ato seguinte, a gerente do hotel, Sra Fiorella, encaminhou mensagem de áudio, do celular do Autor, para a representante da empresa Aliatti, confirmando que o hotel não cobra penalidade alguma por cancelamento antecipado (**doc. 06 – ata notarial**).

14. Para confirmar que o hotel não cobra penalidade pelo cancelamento antecipado de diária, o Autor requereu a emissão de carta, que foi devidamente assinada pelo Senhor Javier Chamudis (**doc. 07 – carta do hotel Liao Liao Resort, Golf-Spa**), atestando que, em caso de cancelamento de diária, o hóspede pode ter o crédito para reserva

futura ou aplicar o crédito em gastos extras na estadia atual, que era a pretensão do Autor. Ocorre que a reserva do Autor foi feita via operador contratado pela empresa Aliatti, o que impediu a resolução direta do problema entre o Autor e o hotel, requerendo a intervenção da empresa contratada.

15. Em tratativas junto a nova representante da empresa Aliatti, agora a Senhora Silvana, foi informado ao Autor que a empresa não ficaria com o valor restituído pelo hotel e que eles iriam “brigar” com a operadora para a devolução do dinheiro (**doc. 06 – ata notarial**). Ocorre que em momento algum foi comprovado ao Autor que as medidas necessárias para cancelamento das diárias do dia 07.08.2024 foram prontamente atendidas pela empresa Aliatti ou pela operadora por ela contratada.

16. Na sequência, o Autor reiterou a necessidade de receber o pedido formal de cancelamento. Essa solicitação tinha como fundamento apresentar tal documento ao hotel, comprovando que o cancelamento havia sido requerido, o que permitiria a negociação do valor das diárias não utilizadas como abatimento nos valores extras dos serviços consumidos durante a hospedagem.

17. Ocorre que o Autor não recebeu a comprovação da solicitação de cancelamento e ao realizar o check-out não lhe foi permitido o abatimento dos valores das diárias não utilizadas nos gastos de consumo, o que lhe causou prejuízos por omissão da empresa Aliatti.

18. Esse prejuízo sofrido pelo Autor poderia ter sido evitado se a empresa contratada, Aliatti, tivesse adotado, junto à operadora, todas as medidas necessárias para o devido cancelamento das diárias do dia 07.08.2024, o que não ocorreu, uma vez que o comprovante da solicitação de cancelamento nunca foi apresentado ao Autor.

19. Outra questão que demonstra a não correção nos atos praticados pela empresa Aliatti está vinculada ao excessivo valor da comissão cobrada do Autor. Veja, o hotel disponibilizou documento atestando que o valor da diária para a suíte contratada era de USD 1.100,00 + IVA (**doc. 08 – documento valor diária**). Ou seja, o valor da diária, no período

em que o Autor estava hospedado no Llao Llao era de R\$ 6.218,08¹ + IVA (21%), correspondendo a R\$ 7.523,87 (sete mil, quinhentos e vinte e três reais e oitenta e sete centavos), sendo que lhe foi cobrado o valor da diária de R\$ 15.059,84 (quinze mil, cinquenta e nove reais e oitenta e quatro centavos), ultrapassando o dobro do valor que a empresa Aliatti e a operadora pagaram para o hotel.

20. É evidente que o lucro superior a 100% (cem por cento), evidencia prática abusiva, o que deve ser corrigido com a devolução, ao menos de uma parte, do percentual que ultrapassa a praxe de mercado, o que também é requerido na presente ação.

21. Foi tentado o acordo amigável junto à Aliatti, mas foi infrutífero.

22. Assim, não restou outra alternativa ao Autor a não ser se socorrer ao Poder Judiciário diante do descaso da empresa Aliatti que, após ser comunicada formalmente da necessidade de cancelamento das diárias do dia 07.08.2024, não adotou as medidas necessárias para o cancelamento requerido, o que iria permitir ao Autor a utilização do valor das diárias canceladas como pagamento dos gastos extras que realizou junto ao hotel, política que era permitida, conforme documentação acostada a essa inicial, preferindo encaminhar o Autor para uma solução judicial, quando poderiam ter solucionado a questão dentro das políticas estabelecidas pelo próprio hotel em que o Autor se hospedou.

23. É importante reforçar que ao Autor, pela omissão da Requerida, foi imposto prejuízos consideráveis com o não cancelamento das diárias do dia 07.08.2024, seja porque não pode utilizar o montante em abatimento dos gastos extras realizados junto ao hotel, seja porque não lhe foi oportunizada a utilização dessas diárias em momento futuro. Essas duas alternativas eram permitidas pela política do hotel Llao Llao.

24. Também está sendo requerida a devolução de 30% (trinta por cento) sobre o valor cobrado a título de comissão sobre o montante correspondente às seis diárias contratadas, como ressarcimento de parte do valor abusivo cobrado pela empresa Aliatti e sua operadora.

¹ Cotação datada de 06.08.2024 (R\$ 5,6528)
<https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/historicocotacoes>

25. Destarte, o Autor vem à presença de Vossa Excelência requerer que seja imposta à Ré a **obrigação de garantir o uso futuro das duas diárias que não adotou as providências necessárias para o devido cancelamento, para serem usadas no mês de julho ou agosto do ano de 2025, na mesma categoria de quarto contratado; restituição de 30% (trinta por cento) do valor cobrado abusivamente a título de comissão, devidamente atualizados, bem como requer que a Ré seja condenada a pagar os danos morais sofridos, acrescidos de correção monetária e juros de mora.**

II – DO DIREITO.

26. Frente aos fatos, fundamentos e documentos juntados aos autos, infere-se que houve lesão do direito do Autor sob vários aspectos, uma vez que adquiriu um pacote junto à Ré, em que era permitido, pelas políticas adotadas pelo hotel Llao Llao, o cancelamento de diárias sem qualquer imposição de penalidades, o que não ocorreu no caso em tela, além de lhe ter sido imposta uma comissão que ultrapassou a 100% (cem por cento) do valor cobrado pelo hotel, configurando valor abusivo e sem qualquer fundamentação que ampare a cobrança em questão.

6

27. Ressalta-se que à Ré foi oportunizada a possibilidade de adotar as providências necessárias para reparação do dano, mas preferiu se omitir.

28. Está evidenciado, destarte, que a Ré age de maneira ilícita e em total desatendimento às regras consumeristas e do Código Civil, vulnerando o legítimo direito do Autor.

29. No caso em tela, é fato que se aplicam as normas constantes no Código de Defesa do Consumidor. Com efeito, trata-se, evidentemente de relação de consumo, enquadrando-se Autor e Ré, respectivamente, nas definições legais de consumidor e fornecedor, conforme artigos 2º e 3º, da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, *in litteris*:

“Art. 2º Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.

Parágrafo único. Equipara-se a consumidor a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo.

Art. 3º Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços.

§ 1º Produto é qualquer bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial.

§ 2º Serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista.”

30. A norma que rege a proteção dos direitos do consumidor, define, de forma cristalina, que o consumidor de produtos e serviços deve ser abrigado das condutas abusivas de todo e qualquer fornecedor.

31. Trata-se de situação atípica, a qual deve ser analisada à luz dos efeitos concretos. No presente caso, o Autor somente pleiteou o cancelamento das diárias do dia 07.08.2024 em decorrência da real necessidade de acompanhar julgamento de cliente estratégico do escritório de advocacia do qual é o sócio titular.

32. É fato que o Código de Defesa do Consumidor protege o direito do consumidor de modificar e revisar cláusulas contratuais em razão de fatos supervenientes (art. 6º, inc. V), o que ocorreu no caso em tela. Além do mais, não se pode esquecer que o próprio hotel Liao Liao expressou, formalmente, que sua política permite o cancelamento de diárias sem qualquer imposição de penalidade, ou seja, não há que se falar em impossibilidade de atendimento do pleito apresentado, relacionado ao direito de uso em momento futuro das diárias, vez que o Autor apenas não pode abater o valor das diárias no consumo realizado durante sua hospedagem, o que atenderia sua expectativa, em face da omissão da Ré em pleitear o cancelamento tão almejado e requerido pelo Autor.

33. Ao não adotar as providências necessárias para o cancelamento das diárias do dia 07.08.2024 e negar veemente a possibilidade de ajuste (utilização do valor em abatimento aos itens extras consumidos durante a estadia), por total omissão, a Ré violou a legislação aplicável ao caso.

34. Vale lembrar que a Teoria do Risco do Negócio ou da Atividade, amplamente aplicável nas relações consumeristas, constitui a base da responsabilidade

objetiva do Código de Defesa do Consumidor e se coaduna com os demais princípios que formam o microsistema dos Juizados Especiais a fim de proteger a parte hipossuficiente na relação de consumo.

35. No caso concreto, destaca-se que foi a própria ré que subcontratou uma operadora, cujo nome o Autor sequer veio a conhecer, embora tenha indagado da Ré. Ou seja, a subcontratação da operadora pela Ré foi decisão dela própria e sequer foi feita de forma transparente, pois não declinou o nome e nem o contato de sua parceira para o Autor. No entanto, observa-se que as comissões de ambas foram extremamente altas e os serviços completamente insatisfatórias e ineficientes, vez que desconsideraram direito que era previsto ao Autor pela política do hotel em que ficou hospedado.

36. Assim, tendo em vista que a Ré descumpriu a legislação, deixando de oferecer ao Autor a alternativa de compensação do valor das diárias canceladas para abatimento em seus gastos extras, por omissão da Ré e da operadora por ela contratada, deverá garantir ao Autor o uso da outra alternativa permitida pelo hotel, qual seja, o uso do crédito em hospedagem futura.

37. Além de todo o descaso da Ré em não adotar as providências necessárias e pertinentes para o cancelamento aduzido pelo Autor, reitera-se que o hotel Liao Liao formalizou em documento oficial que o cancelamento de diária não imputa qualquer penalidade, o que demonstra, ainda mais, o direito do Autor no direito de utilizar as diárias canceladas em hospedagem futura, em razão da política do hotel não estar condizente com procedimento adotado pela Ré.

38. Aliás, como se pode perceber, a conduta da Ré feriu a transparência e a boa-fé objetiva, na medida em que consignou a suposta impossibilidade de cancelamento da reserva no voucher, quando, em realidade, a política do hotel permitia o cancelamento da reserva sem qualquer ônus ao consumidor.

39. Ora, no mínimo, a Ré deveria informar ao consumidor que a prática do hotel admitia o cancelamento da reserva, mas, ao adquirir via agência/operadora, o consumidor estaria renunciando a esse direito, para que, desse modo, o consumidor pudesse estar consciente de que se tratava de renúncia a um direito previsto na política do hotel.

40. Uma vez não tendo sido adotada essa postura leal por parte da Ré, houve ofensa ao CDC, que assegura uma relação transparente e pautada pela boa-fé entre o prestador de serviços e o consumidor (art. 6º, III e IV).

41. Ou seja, de acordo com a própria política de cancelamento do hotel Llao Llao, o Autor faz jus ao direito de utilizar as diárias canceladas em hospedagem futura, já que o abatimento no valor do consumo da hospedagem já encerrada não é mais possível. É fato que a situação em que se encontra hoje o Autor, por ato omissivo da Ré, configura a má prestação de serviços contratados.

APELAÇÃO - REPARAÇÃO DE DANOS MORAIS - PACOTE DE VIAGEM – CANCELAMENTO ANTECIPADO – DEVOLUÇÃO DA QUANTIA PAGA SOMENTE ATRAVÉS DE DECISÃO JUDICIAL – DANO MORAL CONFIGURADO – MÁ-PRESTAÇÃO DE SERVIÇO – DESCASO COM O CONSUMIDOR.

I - Incontroverso que a autora, em 23.08.2019, adquiriu um pacote de viagens junto à corré Decolar.com, todavia, por motivos de força maior, precisou cancelar o pedido em 16.12.2019, sem receber a quantia paga. Por sentença, foi determinada a devolução do valor pago no importe de R\$ 1.582,07;

II – Dano moral configurado. Isto porque, restou comprovado que as rés permaneceram, de forma indevida, com o valor pago pela autora, por mais de nove meses. Somente com a determinação judicial que a quantia será paga à autora e a sentença foi proferida em 30.09.2020, ou seja, mais de nove meses, entre o pedido de cancelamento (16.12.2019) e a prolação da sentença;

III - Evidente a má-prestação de serviço. Inobstante o prévio aviso de cancelamento, caberia à parte requerida a imediata devolução dos valores, ou considerando um prazo razoável de sete dias, o qual não foi realizado. Notório o descaso e desrespeito com o consumidor, bem como, que a situação vivenciada causou à parte transtorno que ultrapassa o mero dissabor do cotidiano. Logo, tendo a viagem sido cancelada e considerando que as empresas rés não solucionaram o problema de forma satisfatória, configurado está o dano moral. Quantum arbitrado em R\$ 10.000,00. RECURSO PROVIDO. (TJ-SP - AC: 10007306820208260462 SP 1000730-68.2020.8.26.0462, Relator: Maria Lúcia Pizzotti, Data de Julgamento: 25/02/2021, 30ª Câmara de Direito Privado, Data de Publicação: 25/02/2021) (grifos nossos)

42. Dessa forma, o Autor pagou valor por uma hospedagem que não realizou por motivos supervenientes e alheios a sua vontade, lhe sendo permitido o cancelamento sem penalidades, que não ocorreu por omissão da Ré. Portanto, cediço é que

deve ser ao Autor garantido o direito de utilizar as duas diárias canceladas do dia 07.08.2024 em hospedagem futura, já que o abatimento nos gastos extras realizados na hospedagem que se encerrou não é mais permitido.

43. Além do direito de uso das duas diárias não utilizadas em momento futuro, o Autor ainda faz jus à restituição de 30% (trinta por cento) do valor abusivo cobrado a título de comissão. Como já anteriormente demonstrado, ao Autor foi cobrado o valor de cada diária no montante de R\$ 15.059,84 84 (quinze mil, cinquenta e nove reais e oitenta e quatro centavos). Ocorre que, conforme documento expedido pelo hotel em que o Autor ficou hospedado, o valor da diária era de R\$ 6.218,08 + IVA (21%), correspondendo a R\$ 7.523,87 (sete mil, quinhentos e vinte e três reais e oitenta e sete centavos). É de fácil percepção que houve um lucro superior a 100% (cem por cento) por parte da empresa Ré e sua operadora, evidenciando uma comissão abusiva, visto que bem superior a praticada pelo mercado, que em geral varia em torno de 20% (vinte por cento).

44. É fato que o CDC brasileiro não impõe limites específicos aos percentuais de comissão que as agências podem cobrar em suas negociações com hotéis ou outros fornecedores. No entanto, ele estabelece princípios importantes de proteção ao consumidor, como a transparência e a boa-fé nas relações de consumo (artigo 6º, III, IV).

45. O artigo 39 do Código de Defesa do Consumidor também proíbe práticas abusivas que possam causar prejuízo ao consumidor. Embora o percentual de comissão não tenha um teto fixado, práticas como preços excessivamente altos, não justificados pelo mercado ou serviço, podem ser consideradas abusivas, especialmente se forem desproporcionais aos serviços prestados pela agência e praticados sem mínima transparência.

46. O princípio da boa-fé objetiva impõe que todas as partes em uma relação de consumo, inclusive as agências, atuem de maneira leal e honesta, com transparência, promovendo um equilíbrio nas relações contratuais. Se as comissões cobradas forem consideradas desproporcionais em relação aos serviços prestados, especialmente por falta de transparência e deslealdade institucional, isso pode gerar questionamentos quanto à sua legalidade, sob a ótica da proteção ao consumidor.

47. Portanto, enquanto o CDC não estabelece limites para os percentuais de comissão, ele garante que as práticas comerciais sejam transparentes e justas, protegendo os consumidores contra abusos. O percentual de comissão deve ser equilibrado em relação ao serviço oferecido, e o preço final sempre deve ser apresentado de forma clara, para que o consumidor tome decisões informadas.

48. Uma comissão excessiva ou abusiva pode ser configurada quando a porcentagem cobrada por uma agência ou intermediário excede os padrões de mercado de maneira significativa ou quando há uma disproporção clara entre o valor cobrado e o serviço prestado, sem transparência perante o consumidor, porquanto a informação e a lealdade nas relações contratuais são pilares essenciais da boa-fé objetiva e da honestidade funcional.

49. No contexto do Código de Defesa do Consumidor brasileiro, a abusividade pode ocorrer quando a comissão é injustificadamente alta e resulta em um desequilíbrio contratual ou prejuízo indevido ao consumidor, fruto de conduta opaca, desleal e omissa da outra parte, que deixou de prestar informações adequadas ao consumidor. Se a comissão cobrada não reflete adequadamente o serviço oferecido pela agência ou intermediário, pode ser considerada abusiva, notadamente se não tiver sido previamente informada ao consumidor.

50. O artigo 39, V, do Código de Defesa do Consumidor proíbe exigir do consumidor uma vantagem manifestamente excessiva, sem prévia negociação e adequada informação, e o artigo 51, IV, declara nulas cláusulas que estabeleçam obrigações desproporcionais ou que coloquem o consumidor em desvantagem exagerada, nomeadamente quando prepondera a deslealdade institucional com manifesta desinformação e omissão.

51. Se uma agência de viagens ou outro intermediário cobra uma comissão muito acima do padrão de mercado (geralmente em torno de 20%), sem qualquer justificativa razoável, como serviços adicionais significativos, e omite o percentual da comissão do consumidor, isso pode ser considerado uma prática abusiva.

52. Embora a agência não seja obrigada a informar o percentual exato da comissão, quando essa comissão extrapola os padrões de mercado, o dever de informar resulta obrigatório e qualquer tentativa de omitir ou disfarçar encargos adicionais para o consumidor pode ser caracterizada como prática abusiva (art. 31 e art. 6º, III, do CDC).

53. Se a comissão cobrada é tão alta que resulta em preços significativamente mais altos do que aqueles praticados em canais diretos (como reservas feitas diretamente com o hotel), sem justificativa de valor agregado, pode-se argumentar que há um caráter abusivo, fruto de falta de transparência e omissão, culminando numa prática enganosa.

54. Uma comissão abusiva pode ser configurada quando há desproporção, falta de transparência ou vantagem excessiva para o prestador de serviço em detrimento do consumidor, violando princípios de boa-fé e equilíbrio contratual. O consumidor pode questionar judicialmente práticas abusivas com base no Código de Defesa do Consumidor, que visa proteger o equilíbrio nas relações de consumo.

55. Dessa forma, ao Autor foi cobrado um valor excessivo a título de comissão por parte da Ré, considerando que o valor, por diária, paga ao hotel Liao Liao foi de R\$ 7.523,87 (sete mil, quinhentos e vinte e três reais e oitenta e sete centavos), porém, do Autor foi cobrado o valor de R\$ 15.059,84 (quinze mil, cinquenta e nove reais e oitenta e quatro centavos), ou seja, R\$ 7.535,97 (sete mil, quinhentos e trinta e cinco reais e noventa e sete centavos) foi cobrado a título de comissão, o que implica no valor total da comissão o montante de R\$ 90.431,64 (noventa mil, quatrocentos e trinta e um reais e sessenta e quatro centavos).

12

56. Considerando que o valor da comissão foi totalmente discrepante com o que é praticado no mercado, o Autor faz jus a devolução do percentual que corresponde a 30% (trinta por cento), que implica em **R\$ 27.129,49 (vinte e sete mil, cento e vinte e nove reais e quarenta e nove centavos)**.

57. Registra-se que não há intenção alguma do Autor em não pagar pelos serviços prestados pela Ré, uma vez que está sendo pleiteada a devolução de uma parte da comissão, deixando a remuneração da Ré ainda em um valor expressivo, qual seja, R\$ 63.302,15 (sessenta e três mil, trezentos e dois reais e quinze centavos), que, se divididos com a operadora por ela contratada, reflete em um percentual de comissão aproximado de 35% (trinta e cinco por cento) para cada uma.

58. Como se vê, por diversas formas e sob diversos aspectos o direito do Autor, garantido pelo Código de Defesa do Consumidor e pelo Código Civil, foi afrontado, impondo-se a competente reparação por parte da Ré.

59. Com efeito, é patente que o Autor foi vítima da conduta ilícita da Ré, fazendo jus à respectiva indenização pelos danos sofridos, claramente caracterizados com fulcro nos artigos 186, 187 e 927 do Código Civil Brasileiro, *in litteris*:

“Art. 186. Aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violar direito e causar dano a outrem, ainda que exclusivamente moral, comete ato ilícito.”

“Art. 187. Também comete ato ilícito o titular de um direito que, ao exercê-lo, excede manifestamente os limites impostos pelo seu fim econômico ou social, pela boa-fé ou pelos bons costumes.”

“Art. 927. Aquele que, por ato ilícito (arts. 186 e 187), causar dano a outrem, fica obrigado a repará-lo.

Parágrafo único. Haverá obrigação de reparar o dano, independentemente de culpa, nos casos especificados em lei, ou quando a atividade normalmente desenvolvida pelo autor do dano implicar, por sua natureza, risco para os direitos de outrem.”

60. Destaca-se, portanto, a necessidade de o Autor ser indenizado pelos danos materiais conforme estabelecido nos artigos do Código Civil, em especial o artigo 186 e 187, que trata da responsabilidade civil por atos ilícitos, e o artigo 927, que estabelece o dever de reparar danos causados a terceiros. Diante disso, requer-se a quantia monetária de **R\$ 27.129,49 (vinte e sete mil, cento e vinte e nove reais reais e quarenta e nove centavos)** como compensação pelos prejuízos suportados relacionados ao valor abusivo da comissão, como também o direito de uso futuro de duas diárias que não utilizou. Os valores deverão ser corrigidos monetariamente desde a data do desembolso conforme preceitua a Súmula 43/STJ.

61. A título de esclarecimento, as duas diárias que o Autor não utilizou e que não foram devidamente canceladas pela Ré (em que se requer o direito de uso em hospedagem futura), considerando o valor pago pelo Requerente, deduzindo 30% a título de restituição por prática abusiva na cobrança da comissão, correspondem ao montante de **R\$ 25.581,15 (vinte e cinco mil, quinhentos e oitenta e um reais e quinze centavos)**.

III - DA INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL.

62. O direito do consumidor, conforme estabelecido no artigo 6º, inciso VI, do Código de Defesa do Consumidor, preconiza a reparação integral dos danos patrimoniais e morais decorrentes de condutas lesivas por parte dos fornecedores.

63. A postura da Ré violou diversos direitos básicos do consumidor e deveres impostos à empresa, configurando prestação de serviço defeituoso, em desacordo com o artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor.

64. A empresa Aliatti não cumpriu adequadamente suas obrigações, frustrando a confiança e segurança do Autor, que havia adquirido pacote de viagem junto à empresa de turismo, justamente na expectativa de que seus direitos estariam resguardados, caso ocorresse qualquer imprevisto, já que a Ré teria maiores condições para solucionar eventuais problemas, uma vez que, sendo do ramo do turismo, deveria ser detentora dos conhecimentos básicos que amparam os direitos de seus clientes.

65. Ocorre que a omissão da Ré em adotar as providências necessárias para efetivar o direito do Autor no recebimento dos valores das diárias canceladas, o que era permitido pelo hotel, além de impor comissão demasiadamente abusiva ao Autor, gerou frustração, dor, angústia e sofrimento ao consumidor.

14

66. Assim, a Ré desconsiderou os direitos do Autor no fornecimento dos serviços, violando a boa-fé objetiva e o artigo 14 do Código de Defesa do Cosumidor. É importante ressaltar que se trata de responsabilidade objetiva, independente de culpa por parte da fornecedora, conforme estabelecido o citado artigo.

67. Ainda, no caso dos autos, é fato que o Autor sofreu inescusável dano moral, em virtude dos atos ilícitos provocados pela Ré, ademais, a prática dos atos ilícitos mencionados (não adoção das medidas necessárias para reembolso das diárias canceladas e cobrança de comissão abusiva) é repudiada pelo Código Civil em seus artigos 186 e 187, sendo garantido o direito de reparação dos danos, ainda que, exclusivamente moral. Sob a égide da lei civil, ainda temos o artigo 927, que disciplina a obrigação de reparação do dano por parte de quem comete ato ilícito.

68. A Constituição de 1988 também prevê, em seu arcabouço, como direito fundamental, o direito à indenização por dano moral, conforme aduz o artigo 5º, V e X.

69. Não há dúvidas de que foi exigido do Autor dispêndio de tempo e paciência entrando em contato com a Ré para suplicar que sua solicitação fosse atendida, sem sucesso e suficiente para gerar o direito à reparação do dano moral. E o erro permanece por culpa, descaso e desídia da Ré.

70. Indubitável que o procedimento adotado pela Ré causou grandes descontentamentos e preocupações ao usuário em razão de falhas na prestação de serviços. Note-se que os aborrecimentos e dificuldades ocasionados e que ainda persistem não se tratam de meros dissabores inerentes à vida em sociedade, mas sim de prática da Ré que deixou de se acautelar e diligenciar com presteza e eficácia, visando solucionar o problema do Autor.

71. Desta forma, não vem o Autor buscar junto ao Poder Judiciário a indenização por dano moral por mero capricho, mas sim no intuito de compor os danos que sofreu, bem como barrar os abusos cometidos com outros consumidores neste sentido.

72. Enfim, todo mal infligido ao estado ideal das pessoas, resultando mal-estar, desgostos, aflições, interrompendo-lhes o equilíbrio psíquico, constitui causa suficiente para a obrigação de reparar o dano moral.

15

73. Sendo assim, a reparação, em tais casos, reside no pagamento de uma soma pecuniária, que possibilite ao lesado uma satisfação compensatória da sua dor íntima, compensa os dissabores sofridos pela vítima, em virtude da ação ilícita do agente causador e ainda, traz uma punição pelos atos praticados pela Ré, uma vez que prestou serviços de má qualidade e até o presente momento não resolveu os problemas do Autor.

74. Dessa forma, a indenização pecuniária em razão de dano moral apresenta-se como um lenitivo que atenua, em parte, as consequências do prejuízo sofrido, superando o déficit acarretado pelo dano, tendo ainda um caráter punitivo para com quem pratica tal ato, evitando que o mesmo continue a propagar as informações.

75. A propósito, **o direito do Autor tem amparo na chamada *teoria do desvio produtivo do consumidor***, que vem sendo acolhida pelo Poder Judiciário, inclusive pelo C. Superior Tribunal de Justiça (REsp nº 1.634.851/RJ, AREsp nº 1.260.458/SP; AREsp nº 1.241.259/SP e AREsp nº 1.132.385/SP). Confira-se o seguinte Julgado dessa C. Turma Recursal:

“JUIZADO ESPECIAL CÍVEL. CONTRATO DE TELEFONIA. COMPRA DE CELULAR. NEGOCIAÇÃO FRAUDULENTA. ASSINATURA E DADOS PESSOAIS ADULTERADOS. RECLAMAÇÃO REITERADA DO CONSUMIDOR. DESATENDIMENTO. ABUSIVIDADE DA PRÁTICA ADOTADA PELA EMPRESA DE TELEFONIA. APLICAÇÃO DA TEORIA DO DESVIO PRODUTIVO. DANO MORAL CONFIGURADO. (...)

4. A jurisprudência tem privilegiado a Teoria do Desvio Produtivo, já adotada por Tribunais de Justiça e pelo STJ, que reconhece que a perda de tempo imposta ao consumidor pelo fornecedor, de modo abusivo, para o reconhecimento do seu direito, enseja indenização por danos morais (CRISTIANE FERREIRA ABIRACHED ROMAN PRADO versus BANCO SANTANDER S.A. STJ - Aresp: 1260458 SP 2018/0054868-0, Relator: Ministro MARCO AURÉLIO BELLIZE, Data da Publicação: DJ 25/04/2018). O que se indeniza, neste caso, é a desnecessária perda de tempo útil imposta ao consumidor, o qual poderia ser empregado nos afazeres da vida, seja no trabalho, no lazer, nos estudos ou em qualquer outra atividade, e que, por força da abusiva indiferença do fornecedor, é empregado para a tentativa de reconhecimento de direitos manifestos. (Acórdão n.1110813, 07029379220188070016, Relator: AISTON HENRIQUE DE SOUSA 1ª Turma Recursal dos Juizados Especiais Cíveis e Criminais do DF, Data de Julgamento: 20/07/2018; Acórdão n.1102686, 07042668220178070014, Relator: ASIEL HENRIQUE DE SOUSA 3ª Turma Recursal dos Juizados Especiais do Distrito Federal, Data de Julgamento: 13/06/2018, Publicado no DJE: 21/06/2018)

5. Assim, na hipótese vertente, a excessiva resistência do fornecedor, que, por tempo demasiado, esquivou-se no atendimento dos reclames do consumidor, impondo a este, de forma abusiva, verdadeira via crucis para a reconhecimento do seu direito, suplanta o mero dissabor cotidiano, ensejando indenização, por danos morais.

16

(...)”. (Primeira Turma Recursal DF, Processo nº 0700709-71.2018.8.07.0008, Acórdão nº 1152220, Relator SONÍRIA ROCHA CAMPOS D'ASSUNÇÃO, Julgamento 14/02/2019, Publicação DJE 25/02/2019). (grifos nossos)

76. Por oportuno, reporte-se ao entendimento da Terceira Turma Recursal do Distrito Federal, quando do tratamento da matéria relacionada ao dano moral, *verbis*:

“JUIZADOS ESPECIAIS CÍVEIS. CONSUMIDOR. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. DIVERGÊNCIA DE VALORES ENTRE O CONTRATO CELEBRADO E O COBRADO NAS FATURAS. INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA. DANO MATERIAL COMPROVADO. AUSÊNCIA DE ENGANO JUSTIFICÁVEL. REPETIÇÃO DO INDÉBITO CABÍVEL. DANO MORAL CONFIGURADO. QUANTUM MANTIDO. LITIGÂNCIA DE MÁ-FÉ, ARGUIDA EM CONTRARRAZÕES, NÃO VERIFICADA. RECURSO CONHECIDO E IMPROVIDO. (...)

5. A relação jurídica estabelecida entre as partes é de natureza consumerista, haja vista as partes estarem inseridas nos conceitos de fornecedor e consumidor previstos no Código de Defesa do Consumidor. Aplicam-se ao caso em comento as regras de proteção do consumidor, inclusive as pertinentes à responsabilidade objetiva na prestação dos serviços. (...)

7. A ré/recorrente não se desincumbiu minimamente de seu ônus probatório, pois não logrou demonstrar que os valores cobrados estão em conformidade com as tratativas. Tampouco comprovou que após a reclamação da consumidora realizou os ajustes necessários com os devidos estornos e reembolsos. Não trouxe qualquer outro elemento probatório capaz de fulminar as alegações narradas na inicial (CPC, Art. 373, II). (...)

13. No tocante ao dano moral, verifica-se que a conduta desidiosa da fornecedora em suspender, mesmo que provisoriamente, os serviços de telefonia móvel, além de não dar solução à questão, em tempo e modo condizente com mesmo após as reclamações do consumidor (7 protocolos - Ids 15438421 a 15438432), denota situação de extremo desgaste, circunstância que extrapola o limite do mero dissabor e atinge a esfera pessoal, tudo a revelar frustração de suas legítimas expectativas e a evidenciar má-fé.

14. Em abono a esse entendimento, tem conquistado lugar na jurisprudência a Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor, já adotada por vários Tribunais de Justiça e pelo STJ, que reconhece que a perda de tempo útil imposta ao consumidor, o qual poderia ser empregado nos afazeres da vida, seja no trabalho, no lazer, nos estudos ou em qualquer outra atividade, e que, por força da abusiva desídia do fornecedor, é empregado para o reconhecimento dos seus direitos, motivo pelo qual subsidia reparação por dano moral.

15. Nesse sentido: Acórdão n.1159517, 07094129120188070007, Relator: ASIEL HENRIQUE DE SOUSA 3ª Turma Recursal dos Juizados Especiais do Distrito Federal, Data de Julgamento: 20/03/2019, Publicado no DJE: 27/03/2019. Pág.: Sem Página Cadastrada. (...)

20. Recurso conhecido e improvido. Sentença mantida por seus próprios fundamentos. (...). (Terceira Turma Recursal DF, Processo no 0729215-96.2019.8.07.0016, Acórdão no 1264364, Relator Juiz CARLOS ALBERTO MARTINS FILHO, Julgamento 13/07/2020, Publicação DJE 29/07/2020) (grifos nossos)

77. Diante desses fatos, é inegável a existência do dano moral, e sua indenização deve ser arbitrada considerando as peculiaridades de cada caso, visando amenizar as lesões aos direitos da personalidade do consumidor e desencorajar a prática de condutas lesivas semelhantes.

78. Os danos morais surgem como consequência do ato ilícito, sendo um elemento essencial na configuração da responsabilidade civil. Eles não têm o objetivo de indenizar, mas sim de compensar, uma vez que é impossível atribuir um valor monetário a um dano subjetivo, como a honra atingida.

79. A compensação por dano moral é necessária para buscar o equilíbrio e a harmonia social, mitigando a dor moral e atenuando as consequências dos prejuízos causados pelo ato ilícito da Ré.

80. A quantificação da indenização por danos morais é uma tarefa complexa, mas não impossível. Embora o dinheiro não possa compensar totalmente o sofrimento causado, pode contribuir indiretamente para amenizá-lo, não obstante não restaure o *status quo anterior*.

81. Acerca do *quantum* indenizatório, tem prevalecido a teoria da natureza satisfatório-pedagógica da indenização, buscando-se a sua dupla finalidade: *retributiva e preventiva*.

82. Com isso, a quantificação deve ser fundada, principalmente, na capacidade econômica do ofensor, de molde a efetivamente castigá-lo pelo ilícito praticado e inibi-lo de repetir o comportamento anti-social, bem como de prevenir a prática da conduta lesiva por parte de qualquer membro da coletividade.

83. Assim, demonstrada a abusividade do ato praticado e levando em conta os fatores acima referidos, o Autor deverá ser indenizado pelos danos morais sofridos, na importância de **R\$ 3.000,00 (três mil reais)**.

IV – DA INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA.

84. Ao consumidor, dada a sua condição de vulnerabilidade das mais variadas espécies (técnica, jurídica, econômica), é consagrado o direito de inversão do ônus da prova, diante da dificuldade em poder produzir as provas competentes. Não obstante, a necessidade da inversão do ônus da prova se dá até mesmo pela impossibilidade de o Autor produzir provas negativas.

85. E, conforme acima salientado, a hipótese *sub judice* constitui verdadeira relação jurídica consumerista, prevista no artigo 3º, § 2º, da Lei nº 8.078, de 1990, restando evidente a existência de relação de consumo entre os litigantes, sendo, portanto, admitida a inversão do ônus da prova em favor do consumidor hipossuficiente.

86. Dentro desse contexto, vale ressaltar um dos direitos básicos do consumidor (artigo 6º, inciso VIII, do CDC), no qual "*a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências.*"

87. A inversão, então, pode ocorrer em duas situações distintas: quando o consumidor for hipossuficiente ou quando for verossímil sua alegação. As hipóteses são alternativas, como claramente determina a redação da norma, ora comentada.

88. No caso em destaque, facilmente denota-se a presença das duas condições supracitadas, seja por sua fragilidade técnica de consumidor ou pela veracidade dos fatos apuradas nesta inicial. E, por estes motivos, deverá ser aplicada a inversão do ônus da prova no presente feito.

V – DOS PEDIDOS.

89. Ante todo o exposto, requer-se:

a) o recebimento da presente ação, bem como os documentos que seguem anexos;

b) a citação da Ré para, querendo, responder no prazo previsto em lei, sob pena de serem tidos por verdadeiros todos os fatos aqui alegados, conforme artigo 344 do Código de Processo Civil;

c) a inversão do ônus da prova, com fundamento no artigo 6º, inciso VIII, do Código de Defesa do Consumidor;

d) ao final, seja julgada totalmente procedente a ação, a fim de que a Ré seja obrigada:

i) a **garantir o uso futuro das duas diárias não utilizadas, para serem usufruídas no mês de julho ou agosto do ano de 2025**, na mesma categoria de quarto contratado no hotel Llao Llao Resort, Golf-Spa, uma vez que o cancelamento requerido pelo Autor não foi formalizado pela empresa Aliatti Turismo Ltda. O valor correspondente a essas duas diárias, considerando o valor pago pelo Autor, deduzindo 30% a título de restituição por prática abusiva na cobrança da comissão (objeto do pedido do item iii), **corresponde a R\$ 25.581,15 (vinte e cinco mil, quinhentos e oitenta e um reais e quinze centavos)**;

ii) subsidiariamente, a devolução do valor de **R\$ 25.581,15 (vinte e cinco mil, quinhentos e oitenta e um reais e quinze centavos)**, que corresponde as duas diárias que não foram canceladas pela empresa Aliatti Turismo Ltda, não obstante o pedido formal do Autor. Cancelamento que era permitido pela política do hotel Llao Llao Resort, Golf-Spa. Esse valor deverá ser atualizado monetariamente na data do efetivo pagamento;

iii) a **devolver 30% (trinta por cento) sobre o valor pago pelo Autor à título de comissão**, relativo aos seis dias de diárias contratadas no hotel Llao Llao Resort, Golf-Spa, vez que a comissão cobrada pela empresa Aliatti Turismo Ltda extrapolou em muito a média do mercado, configurando cobrança abusiva. **O valor a ser restituído corresponde a R\$ 27.129,49 (vinte e sete mil, cento e vinte e nove reais e quarenta e nove centavos)**, devidamente atualizado monetariamente na data do efetivo pagamento;

iv) a **pagar o valor de R\$ 3.000,00 (três mil reais)**, a título de **indenização por danos morais**, acrescidos de juros e correção monetária desde o evento danoso.

e) seja dispensada a audiência de conciliação nos termos do artigo 334, § 5º do Código de Processo Civil, por desinteresse na composição consensual, pois já foram tentados contatos amigáveis sem solução da Ré;

f) protesta pela produção de todos os meios de provas em direito admitidas, na amplitude dos artigos 369 e seguintes do Código de Processo Civil, especialmente pelo depoimento pessoal da Ré em caso de realização de audiência de instrução e julgamento, sob pena de confissão, juntada de novos documentos, perícias, e demais provas que se fizeram necessárias, que desde já ficam requeridas; e

g) a condenação da Requerida ao pagamento de custas processuais e honorários advocatícios, na forma da lei.

Por fim, requer que todas as publicações sejam realizadas exclusivamente em nome da advogada ADELAIDE CRISTINA DE OLIVEIRA FAVILLA DE MENDONÇA, inscrita na OAB/DF sob o nº 61.669, sob pena de nulidade, na forma do artigo 272, § 5º do Código de Processo Civil.

21

Dá-se à causa o valor de R\$ 55.710,64 (cinquenta e cinco mil, setecentos e dez reais e sessenta e quatro centavos).

Termos em que, pede deferimento.

Brasília, 8 de outubro de 2024.

ADELAIDE CRISTINA DE OLIVEIRA FAVILLA DE MENDONÇA
OAB/DF nº 61.669