



PODER JUDICIÁRIO
Tribunal de Justiça do Estado de Goiás
Juizado Especial Cível e Criminal
Comarca de Jataí/GO
jcivelljatai@tjgo.jus.br

Processo nº: 5623034-42.2026.8.09.0094

Autor(es): Marcos Henrique De Assis Carvalho

Réu(s): Enotel - Hotels & Resorts S/a

SENTENÇA

Trata-se de **AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS** ajuizada por **Marcos Henrique de Assis Carvalho** em desfavor de **Enotel - Hotels & Resorts S/A**, partes já qualificadas nos autos.

Relata o autor, em sede inicial: que adquiriu um pacote turístico junto ao resort requerido para um período de lazer com sua esposa e dois filhos menores; que, no segundo dia de hospedagem, em 18/05/2026, ao caminhar na piscina infantil, sofreu uma queda em razão de um desnível não sinalizado; que sofreu grave fratura no braço direito, necessitando de atendimento de urgência e, posteriormente, de intervenção cirúrgica; que, por estar em viagem e distante de sua residência, obteve autorização médica para retornar ao seu estado de origem (Goiás) para realizar o procedimento cirúrgico, necessitando arcar com os custos do retorno antecipado; que a requerida não prestou qualquer assistência material ou suporte, permanecendo inerte. Pleiteia a condenação da ré ao pagamento de danos materiais no valor de R\$ 40.032,09, danos morais em valor não inferior a R\$ 20.000,00, danos estéticos no importe de R\$ 4.000,00, e, eventualmente, pensionamento vitalício caso se constate redução permanente de sua capacidade laborativa. Requereu, ainda, a concessão de tutela de urgência para a apresentação de imagens e documentos, bem como a inversão do ônus da prova.

Decisão (evento nº 8), deferindo parcialmente a tutela de urgência e determinando a inversão do ônus da prova.

Citada, a parte ré apresentou contestação (evento nº 25), arguindo, preliminarmente, a inépcia da petição inicial por irregularidade na representação processual. No mérito, sustentou:

que não houve falha na prestação dos serviços; que o desnível na piscina infantil é uma característica construtiva normal e previsível, não configurando um defeito; que prestou todo o suporte necessário ao autor no momento do acidente, por meio de sua equipe de atendimento pré-hospitalar (HelpSaúde) e bombeiro civil, e que manteve contato com a família mesmo após o retorno a Goiás, inclusive oferecendo um novo pacote de diárias como forma de composição amigável; que o valor do pacote turístico não foi integralmente recebido pelo hotel, e que as demais despesas não podem ser a si imputadas por ausência de nexo causal, impugnando os danos materiais; que inexistem danos morais e estéticos por inexistência de ato ilícito e por se tratar de mero aborrecimento; que o pedido de pensionamento é hipotético e carente de provas.

Adiante, foi realizada audiência de conciliação (evento nº 26), a qual restou infrutífera.

Por fim, o promovente apresentou réplica à contestação (evento nº 27).

É o relato. Decido.

Presentes as condições da ação e os pressupostos para desenvolvimento válido e regular do processo.

A matéria em análise é predominantemente de direito, sendo a prova documental suficiente para a formação do convencimento, o que autoriza o julgamento antecipado da lide, nos termos do art. 355, I, do Código de Processo Civil.

I – PRELIMINAR

A parte requerida suscita a preliminar de inépcia da petição inicial por irregularidade da representação processual, ao argumento de que a procuração juntada no evento nº 1 estaria sem assinatura.

Contudo, a preliminar não merece acolhimento.

Este juízo, ao proferir a decisão do evento nº 8, já havia constatado a irregularidade e determinado a regularização, o que foi cumprido pela parte autora no evento nº 16, com a juntada de procuração devidamente assinada de forma digital.

Com a juntada, o vício foi sanado, permitindo o prosseguimento válido do feito, em observância aos princípios da instrumentalidade das formas e do aproveitamento dos atos processuais.

Assim, rejeito a preliminar.

II – MÉRITO

A controvérsia central reside em aferir a responsabilidade da empresa hoteleira pelos danos decorrentes de acidente sofrido por hóspede em suas dependências, especificamente em uma queda na área da piscina infantil.

É aplicável, no caso em comento, o Código de Defesa do Consumidor, pois, é inegável a relação de consumo estabelecida entre as partes, tendo, de um lado, uma **fornecedora** de produtos/serviço e, de outro, um **adquirente** - como destinatário final do serviço -, assim, incontestemente a aplicação das disposições consumeristas.

Assim, **mantenho** o ônus da prova invertido somente em relação aos itens designados na deliberação inicial, já que suficientes ao deslinde da causa.

A responsabilidade do fornecedor por fato do serviço é objetiva, nos termos do artigo 14 do CDC, o que significa que responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços. O serviço é considerado defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode legitimamente esperar (art. 14, § 1º, do CDC), o que inclui a falha no dever de informação sobre riscos (inciso II).

No caso dos autos, a inversão do ônus da prova foi deferida (evento nº 8), cabendo à ré demonstrar a regularidade de suas instalações e a ausência de defeito na prestação do serviço. A requerida, contudo, não se desincumbiu satisfatoriamente de seu ônus. Embora alegue que o desnível na piscina é uma característica normal, não comprovou a existência de sinalização clara, ostensiva e adequada no local exato do acidente, capaz de alertar os usuários sobre a mudança de profundidade.

Importante ressaltar que as fichas técnicas dos revestimentos (evento nº 25, arquivo nº 11 e 12) apenas indicam sua adequação para uso em piscinas, mas nada diz sobre seu coeficiente de atrito ou propriedades antiderrapantes, sendo insuficiente para provar a segurança do piso em ambiente constantemente molhado.

Assim, resta configurada a falha na prestação do serviço, consubstanciada na violação do dever de segurança e informação. O nexo de causalidade é evidente: a queda do autor e a consequente fratura decorreram diretamente da existência de um desnível não sinalizado em área molhada, condição de risco criada e não informada pela ré.

Configurada a responsabilidade, passo à análise dos danos.

Conforme inteligência do artigo 403 do Código Civil, estes somente incluem os prejuízos **efetivos** e os lucros cessantes por **efeito dela e imediato**, ou seja, não cabe reparação de dano hipotético ou eventual, devendo tais danos ser comprovados de forma efetiva.

Quanto ao dano material, o autor comprovou despesas no valor total de R\$ 40.032,09 (evento nº 1), incluindo gastos médicos, hospitalares, medicamentos, passagens para retorno antecipado e o valor do pacote turístico frustrado.

Tais prejuízos são consequência direta e imediata do acidente, devendo ser integralmente ressarcidos, pois a interrupção abrupta da viagem e a necessidade de tratamento decorreram do ato ilícito. Não bastasse isto, o sinistro ocorreu no segundo dia da viagem.

Superado isto, a doutrinadora Maria Celina Bodin de Moraes conceitua o dano moral da seguinte forma:

"o dano moral tem como causa a injusta violação a uma situação jurídica subjetiva extrapatrimonial, protegida pelo ordenamento jurídico através da cláusula geral de tutela da personalidade que foi instituída e tem sua fonte na Constituição Federal, em particular e diretamente decorrente do princípio (fundante) da dignidade da pessoa humana."

Sérgio Cavaleiri Filho, por sua vez, ensina que o dano moral:

"(...) deve ser de tal modo grave que justifique a concessão de uma satisfação de ordem pecuniária ao lesado. Nessa linha de princípio, só deve ser reputado dano moral a dor, vexame, sofrimento ou humilhação que, fugindo à normalidade, interfira intensamente no comportamento psicológico do indivíduo, causando-lhe aflições, angústia e desequilíbrio em seu bem estar. **Mero dissabor, aborrecimento, mágoa, irritação ou sensibilidade exacerbada estão fora da órbita do dano moral**, porquanto, além de fazerem parte da normalidade do nosso dia-a-dia, no trabalho, no trânsito, entre os amigos e até no **ambiente familiar**, tais situações não são intensas e duradouras, a ponto de romper o equilíbrio psicológico do indivíduo. Se assim não se entender, acabaremos por banalizar o dano moral, ensejando ações judiciais em busca de indenizações pelos mais triviais aborrecimentos."

Em situações como a presente, tenho ancorado meu entendimento acerca da existência de indenização anímica quando atestado que do fortuito decorreu circunstância(s) adicional(is), ultrapassando a esfera do mero dissabor. Entendo importante considerar, por exemplo, se há registro de intervenção médica, com submissão da vítima à cirurgia, repouso prolongado, sequelas permanentes ou quadros clínicos relevantes e/ou se efetivamente comprovado que o sinistro ocasionou privação do meio de transporte, por prazo igual ou superior a 15 (quinze) dias.

In casu, restou demonstrado que, em razão do sinistro, o autor fraturou o membro superior, acarretando em intervenção cirúrgica.

Tal lesão, embora não tenha resultado em incapacidade, configura dano extrapatrimonial indenizável, pois gerador de sofrimento físico, limitação funcional e abalo psicológico à vítima.

Não bastasse isto, a angústia de sofrer um acidente grave durante uma viagem de lazer em família, a interrupção das férias e a submissão a procedimento cirúrgico, configuram ofensa à integridade física e psíquica, direitos da personalidade que merecem tutela.

Quanto ao valor do dano moral, necessário observar que sua fixação deve levar em conta as funções **ressarcitória** e **punitiva** da indenização, bem como a repercussão do dano, a possibilidade econômica do ofensor e o princípio de que o dano não pode servir de fonte de lucro. Neste sentido, Sérgio Cavalieri Filho esclarece que:

(...) o juiz, ao valorar o dano moral, deve arbitrar uma quantia que, de acordo com seu prudente arbítrio, seja compatível com a reprovabilidade da conduta ilícita, a intensidade e duração do sofrimento experimentado pela vítima, a capacidade econômica do causador do dano, as condições sociais do ofendido, e outras circunstâncias mais que se fizerem presentes.

Acontece que tal tarefa é de considerável dificuldade para o julgador, sobretudo em virtude da ausência de critérios objetivos e específico para a fixação. Buscando manter a coerência com casos semelhantes e, ao mesmo tempo, evitar reparações irrisórias ou enriquecimento sem causa, tenho utilizado do *método bifásico* para a quantificação, preceito mais adequado para um arbitramento ponderado, na ótica do Superior Tribunal de Justiça.

Na referida metodologia, em um primeiro momento, estabelecemos um valor básico para a indenização, considerando o interesse jurídico lesado e grupo de precedentes jurisprudenciais que apreciaram casos análogos. Assim, é assegurada razoável igualdade de

tratamento para os consumidores / jurisdicionados. Já na segunda etapa, e com o desiderato de fixar montante definitivo, são consideradas as circunstâncias particulares do caso (gravidade do fato em si, culpabilidade do agente, culpa concorrente da vítima, condição econômica das partes etc).

Logo, em situações semelhantes, com base na média das condenações aplicadas pelo Tribunal de Justiça do Estado de Goiás, reputo como razoável a importância de **R\$ 10.000,00 (dez mil reais)**.

No caso em exame, não encontro razões para elevar ou reduzir o valor adotado como básico. Dessa forma, torno definitiva a quantificação base estipulada.

Antes da adentrar ao pleito de danos estéticos, assevero que, nos moldes da Súmula 387 do STJ, é lícita a cumulação das indenizações de dano estético e dano moral.

A fotografia anexada na réplica sinaliza que, em decorrência do acidente e consequentemente da cirurgia, o promovente ficou com cicatriz no braço.

Entretanto, entendo que os elementos são incapazes de subsidiar dano estético, porque não houve, a meu ver, alteração significativa da beleza física dos membros.

Nesse ponto, cabem os ensinamentos da professora Teresa Ancona Lopez, que elucida:

Quando falamos em dano estético estamos querendo significar a lesão à beleza física, ou seja, à harmonia das formas externas de alguém. Por outro lado, o conceito de belo é relativo. **Ao apreciar-se um prejuízo estético, deve-se ter em mira a modificação sofrida pela pessoa em relação ao que ela era.**

Neste sentido, também é o entendimento da Turma Recursal do Tribunal Goiano:

(...) 05. DO DANO ESTÉTICO. (5.1). Por outro lado, entendo que a autora não faz jus ao dano estético pretendido. Explico. (5.2). O dano estético pressupõe marca indelével, ligada à deformidade física permanente e que provoque aleijão, repugnância ou outro defeito que cause à vítima desgosto ou complexo de inferioridade. (5.3). No caso concreto, em que pese as fotografias demonstrem a existência de uma cicatriz na perna da autora, entendo que tal fato, por si só, não é suficiente para alterar as relações pessoais, sociais e a autoimagem que a vítima de tem de si, tornando-se inviável a fixação da indenização pretendida. 06. Sentença parcialmente reformada para afastar a condenação do recorrente ao

pagamento de indenização por dano estético. No mais, permanece como está.

07. RECURSO CONHECIDO E PARCIALMENTE PROVIDO. Sem custas e honorários, nos termos do artigo 55 da Lei 9.099/95. Serve a ementa como voto, nos termos do art. 46 da Lei 9.099/95. (TJGO, PROCESSO CÍVEL E DO TRABALHO - > Recursos -> Recurso Inominado Cível 5655929-85.2022.8.09.0162, Rel. Fernando César Rodrigues Salgado, 2ª Turma Recursal dos Juizados Especiais, julgado em 02/05/2024, DJe de 02/05/2024).

Com isso, entendendo que a cicatriz não evidencia o dano estético almejado, e que não comprovada hipótese de dano / sequela permanente, de rigor a rejeição da pretensão.

Por fim, quanto ao pedido de pensionamento, este foi formulado de forma subsidiária e condicional. O próprio autor reconhece que seu tratamento não está consolidado. O relatório médico indica afastamento laboral por 90 dias, mas não atesta incapacidade permanente.

Inexistindo, no momento, prova de redução permanente, total ou parcial, da capacidade para o trabalho, o pedido de pensionamento deve ser julgado improcedente, por falta de prova do fato constitutivo do direito.

III – DISPOSITIVO

Do exposto, **JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTES os pedidos** formulados na inicial, resolvendo o mérito nos termos do artigo 487, I, do Código de Processo Civil, para **CONDENAR** a parte ré, **Enotel - Hotels & Resorts S/A**, a pagar à parte autora, **Marcos Henrique de Assis Carvalho**:

a) A título de **danos materiais**, a quantia de **R\$ 40.032,09** (quarenta mil e trinta e dois reais e nove centavos), a ser corrigida monetariamente pelo IPCA desde a data de cada desembolso e acrescida de juros de mora pela taxa legal a partir da citação (art. 405, CC);

b) A título de **danos morais**, o valor de **R\$ 10.000,00** (dez mil reais), corrigida monetariamente pelo IPCA, a partir da data do arbitramento (Súmula 362 do STJ), e juros de mora com base na taxa legal, após a dedução do índice de correção monetária, a contar do evento danoso (Súmula nº 54 do STJ).

Julgo improcedente o pedido de pensionamento, por ausência de provas, bem como o pleito de danos estéticos.

Sem custas ou honorários advocatícios, nos termos dos artigos 54 e 55 da Lei n. 9.099/95.

No mais, havendo oposição de embargos de declaração, **CERTIFIQUE-SE** sua tempestividade e, se tempestivos, **INTIME-SE** a parte contrária para manifestar, no prazo de 05 (cinco) dias, sob pena de preclusão.

Ressalto, desde logo, que a oposição de embargos de declaração com o intuito de rediscutir os termos da presente sentença ou o valor da condenação ensejará a aplicação das penalidades previstas no Código de Processo Civil, inclusive multa, quando cabível.

Em caso de interposição de recurso inominado, **CERTIFIQUE-SE** quanto à sua tempestividade e, sendo tempestivo e devidamente preparado, **INTIME-SE** a parte recorrida para, querendo, apresentar contrarrazões, no prazo de 10 (dez) dias, sob pena de preclusão (artigo 42, § 2º da Lei 9.099/95) e, na sequência, conclusos.

Inexistindo preparo ou pedido de gratuidade, e com fundamento no art. 42, § 1º, da Lei nº 9.099/95 ("*§ 1º O preparo será feito, independentemente de intimação, nas quarenta e oito horas seguintes à interposição, sob pena de deserção*"), bem como no Enunciado nº 80 do Fonaje, **JULGO DESERTO** o recurso, devendo o Cartório certificar o trânsito em julgado e, oportunamente, arquivar os autos, com baixa e cautelas de praxe, independentemente de nova conclusão e intimação.

Havendo pedido de gratuidade recursal, consigno que o requerimento deve ser instruído por documentos (holerites - se pessoa física - ou balanço contábil - se pessoa jurídica -, extratos bancários dos últimos 03 meses - atinente a todas as instituições bancárias a que estiver vinculada -, declaração anual de renda, informações sobre a titularidade de bens imóveis / móveis, demonstrativo de despesas etc), cabendo ao Cartório, caso inexistam documentos que sinalizem a necessidade de concessão da benesse, **intimar** a parte interessada para colacionar a documentação supracitada, no prazo de 05 (cinco) dias, **sob pena de indeferimento da benesse**, com posterior conclusão dos autos para deliberação.

Destaco, desde já, que em razão da dicção do art. 52, incisos III e IV do supracitado diploma legal, o prazo para cumprimento voluntário da obrigação de pagar será iniciado com o trânsito em julgado da sentença, isto é, ultrapassado o prazo legal de 15 dias (art. 523 do CPC), sem qualquer pronunciamento dos interessados, a mora restará

configurada, ressalvada a necessidade de prévio requerimento do credor, para início da fase de cumprimento e implementação de atos expropriatórios.

Transitada em julgado, e nada requerido, archive-se, com as baixas e cautelas de praxe.

Publique-se. Registre-se. Intimem-se.

Jataí, data da publicação do ato.

Sthella de Carvalho Melo

Juíza de Direito

1 LOPEZ, Tereza Ancona. O dano estético, São Paulo: RT, 1980, p. 17.

2 DE MORAIS, Maria Celina Bodin. **Danos à Pessoa Humana: Uma Leitura Civil-Constitucional dos Danos Morais**. Rio de Janeiro: Editora Renovar, 2007, pg. 132/133.

3 CAVALIERI FILHO, Sérgio. Programa de Responsabilidade Civil, 2ª ed. Malheiros Editores, 2012. p. 105.