



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000288360

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1026094-22.2024.8.26.0003, da Comarca de São Paulo, em que é apelante VP VIAGENS E TURISMO LTDA., são apelados TIAGO DA SILVA BRUNELLI e RAPHAEL YANES MARTINHO.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 36ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores LIDIA CONCEIÇÃO (Presidente sem voto), ARANTES THEODORO E PEDRO BACCARAT.

São Paulo, 26 de março de 2025.

MILTON CARVALHO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Voto nº 43804.

Apelação nº 1026094-22.2024.8.26.0003.

Comarca: São Paulo.

Apelante: Vp Viagens e Turismo Ltda.

Apelados: Tiago da Silva Brunelli e outro.

Juíza prolatora da sentença: Alessandra Laperuta Nascimento Alves de Moura.

AÇÃO DE REPARAÇÃO DE DANOS. RESERVA DE HOTEL EM VIAGEM. Autores que foram surpreendidos ao chegarem em seu destino (Orlando, EUA), com a notícia de que não haveria qualquer reserva de acomodação feita em seus nomes. Legitimidade passiva da empresa intermediadora. Fornecedora integrante da cadeia de consumo. Precedentes. Inexistência da reserva do hotel que é fato incontroverso. Desídia da ré, que não intermediou de forma adequada a contratação da hospedagem, frustrando a legítima expectativa dos autores ao não assegurar o cumprimento do contrato firmado. Restituição do excedente pago pelos autores com nova acomodação que era mesmo de rigor. Danos morais caracterizados. Indenização arbitrada que não comporta alteração. Sentença mantida. Recurso desprovido.

Trata-se de ação indenizatória julgada parcialmente procedente pela respeitável sentença de fls. 105/109, cujo relatório se adota, para condenar a ré ao pagamento de R\$2.430,68, a ser corrigido monetariamente pela Tabela do E. TJSP a partir da data do efetivo prejuízo (06/05/2024) e acrescido de juros de mora de 1% ao mês a contar da citação, bem como condenar a ré ao pagamento de indenização por danos morais no valor total de R\$10.000,00, com atualização monetária a partir desta data e juros de 1% ao mês contados da citação. A partir de 30/08/2024, de acordo com os artigos 389 e 406 do Código Civil, com nova redação da Lei nº 14.905/2024, deverá ser aplicado o IPCA para a correção

monetária e, em relação aos juros moratórios incide a taxa legal (SELIC menos IPCA). Em razão da mínima sucumbência dos autores, arcará a ré com o pagamento das custas e despesas processuais, bem como honorários advocatícios fixados em 10% do valor da condenação atualizado.

Inconformada, ***apela a ré*** sustentando que é uma empresa que atua no ramo de intermediação, sendo parte ilegítima para figurar no polo passivo, pois apenas realiza a intermediação na relação jurídica, por se tratar de agência de turismo; que não possui ingerência sobre os serviços prestados de forma exclusiva pelo fornecedor hoteleiro; que inexistente responsabilidade de sua parte; que resolveu o problema relatado da melhor forma possível, tendo realizado o reembolso dos valores pagos pelos autores; que inexistem provas de que os autores tenham suportado danos de ordem moral; e que o *quantum* arbitrado é excessivo. Requer o provimento do recurso com a improcedência da demanda e, subsidiariamente, seja minorado o valor da condenação imposta, de modo a não configurar enriquecimento indevido por parte dos autores (fls. 112/126).

Houve resposta (fls. 130/136).

É o que importa ser relatado.

O apelo não deve ser provido.

Narra a petição inicial que os autores contrataram com a ré hospedagem no Hotel Rosen Inn International, em Orlando/EUA, para o período de 27/04/2024 a 06/05/2024, pelo valor de R\$ 3.771,98, contudo, ao chegarem ao hotel escolhido, às 23h30 do dia 27/04/2024, foram surpreendidos com a informação de que a reserva não constava no sistema do hotel e não havia mais quartos disponíveis; que entraram imediatamente em contato com ré para resolução do problema, mas sem sucesso; que, diante do imbróglio, contrataram diretamente outro hotel, tendo sido

desembolsado o valor de US\$1.158,67, além de outros gastos que não seriam necessários no que havia sido escolhido inicialmente; que em 18/07/2024 a ré efetuou apenas a devolução do valor anteriormente pago pela reserva que não se concretizou. Assim, pretendem a condenação da ré ao pagamento de US\$ 1.222,67, a ser convertido em moeda nacional em sede de cumprimento de sentença, a título de indenização por danos materiais, bem como de R\$ 15.000,00, a título de indenização por danos morais.

Após o regular transcurso da marcha processual, a demanda foi julgada parcialmente procedente, nos termos mencionados, o que motivou a interposição deste apelo.

Contudo, em que pesem as razões do recurso, a respeitável sentença merece ser mantida por seus próprios e jurídicos fundamentos.

Inicialmente, deve ser afastada a alegação de ilegitimidade passiva.

Embora a ré alegue que o serviço por ela prestado se limita à aproximação entre o fornecedor e o consumidor, observa-se que a reserva foi realizada por meio do site da ré (fls. 20), observando-se, inclusive a cobrança na fatura do cartão de crédito (fls. 31).

Assim, como já decidiu esta Egrégia Corte, *seus consumidores poderiam perfeitamente contratar diretamente com os fornecedores “finais” (hotéis, companhias aéreas, transportadoras, locadoras de veículos, agências de turismo etc.), mas optaram por utilizar-se dos serviços da “intermediadora” e contratá-los por meio do portal por ela disponibilizado, quer pela conveniência, quer pela confiança. E a Decolar.com, obviamente, recebe por isso (TJSP; Apelação Cível*

1002310-25.2015.8.26.0587; Rel. Gilson Delgado Miranda; 28ª Câmara de Direito Privado; j. 30/08/2017).

E porque a relação existente entre as partes é de consumo, aplica-se à hipótese regra do artigo 7º, parágrafo único, e do artigo 25, §1º, do Código de Defesa do Consumidor, pela qual devem responder solidariamente os fornecedores integrantes da cadeia de consumo.

Nesse sentido é o entendimento desta Corte em casos análogos, inclusive desta Colenda Câmara:

*Ação de indenização por danos morais - Prestação de serviços – Indenização – Reserva de hotel – Confirmação – Relação de consumo – Responsabilidade solidária - Legitimidade passiva da agência de turismo – Defeito na prestação do serviço – Reserva não efetivada - Danos morais caracterizados – Indenização – Quantum bem fixado – Recurso improvido. (TJSP; **Apelação Cível 1010095-06.2016.8.26.0554; Rel. Vianna Cotrim; 26ª Câmara de Direito Privado; j. 22/06/2017**) (grifo não original).*

*Prestação de serviços. Contratação de pacote turístico. Cancelamento do voo, sem prévio aviso. Legitimidade solidária da empresa aérea e da operadora de turismo. Ré que integra a cadeia de fornecedores. Indenização por danos morais. Redução. Descabimento. Montante suficiente para assegurar ao lesado uma justa reparação, sem incorrer, contudo, em enriquecimento ilícito. Sentença mantida. Recurso improvido. (TJSP; **Apelação 3000827-94.2013.8.26.0101; Rel. Walter Cesar Exner; 36ª Câmara de Direito Privado; j. 20/03/2017**) (grifo não original).*

*PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. COMPRA E VENDA DE PASSAGENS AÉREAS. AÇÃO DE REPARAÇÃO DE DANOS. CANCELAMENTO DE VOO EM RAZÃO DA FALÊNCIA DA EMPRESA TRANSPORTADORA. PRESTAÇÃO DEFICIENTE DO SERVIÇO. **LEGITIMIDADE PASSIVA DA INTERMEDIADORA, INTEGRANTE QUE É DA CADEIA DE FORNECEDORES.** SUFICIENTE DEMONSTRAÇÃO DOS TRANSTORNOS CAUSADOS À CONSUMIDORA. DANO MORAL CONFIGURADO. FIXAÇÃO ADEQUADA À REALIDADE. PARCIAL PROCEDÊNCIA MANTIDA. RECURSO IMPROVIDO. 1. A ré, por disponibilizar em seu "site" uma ferramenta de pesquisa e intermediar a aquisição de produtos turísticos, é responsável solidária pela reparação dos danos decorrentes da má prestação dos serviços inerentes ao transporte aéreo, e isto porque integra a cadeia de fornecedores, além de ter contratado diretamente com a consumidora. É, portanto, parte legítima para figurar no polo passivo da ação. (TJSP; **Apelação 1004637-76.2014.8.26.0554; Rel. Antonio Rigolin; 31ª Câmara de Direito Privado; j. 28/04/2015**) (realces não originais).*

No mérito, ressalte-se que a responsabilidade civil disciplinada pelo Código de Defesa do Consumidor é objetiva, sendo dispensável, portanto, discorrer acerca da culpa no caso.

Segundo **SÉRGIO CAVALIERI FILHO**, *pela teoria do risco do empreendimento, todo aquele que se disponha a exercer alguma atividade no mercado de consumo tem o dever de responder pelos eventuais vícios ou defeitos dos bens e serviços fornecidos, independentemente de culpa.* (In **Programa de Responsabilidade Civil**, 7ª Ed., Atlas, 2007, pág. 94).

A realização da compra do pacote no site da ré e a inexistência de reserva no hotel em Orlando, EUA, restaram incontroversos.

Em sede de contestação, a ré se limitou a alegar que o check-in seria permitido apenas às 16h00 e que devolveu os valores pagos pelos autores.

Ocorre que, além da hipótese da responsabilidade solidária, houve clara desídia da ré, que não intermediou de forma adequada a contratação da hospedagem, frustrando a legítima expectativa dos autores ao não assegurar o cumprimento do contrato firmado. E, nesse tocante, não houve impugnação específica por parte da ré.

Conforme bem ponderou o juízo *a quo*:

O pedido é parcialmente procedente.

Verifica-se que os autores contrataram com a ré hospedagem no Hotel Rosen Inn International, em Orlando/EUA, para o período de 27/04/2024 a 06/05/2024. No entanto, ao chegarem ao hotel, às 23h30 do dia 27/04/2024, foram informados de que não havia reserva em seus nomes no sistema do estabelecimento.

A tese defensiva de que o check-in seria permitido apenas às 16h00 não se sustenta. Primeiro porque tal alegação não justificaria o cancelamento da hospedagem, pois a chegada tardia ao hotel (no caso, às 23h30min do mesmo dia) não constitui motivo legítimo para tanto, salvo previsão expressa em contrato ou aviso prévio aos consumidores, o que não ocorreu.

Ademais, os autores relataram que o próprio hotel informou que não havia qualquer reserva em seus nomes, e não que esta havia sido cancelada, não tendo a ré produzido qualquer prova em sentido contrário.

Note-se que os documentos apresentados às fls. 96/97 comprovam que o hotel permitia o check-in a qualquer momento, inexistindo, assim, justificativa para o suposto cancelamento da reserva.

*Dessa forma, **conclui-se que houve falha na prestação dos serviços pela ré, que não intermediou de forma adequada a contratação da hospedagem, frustrando a legítima expectativa dos autores ao não assegurar o cumprimento do contrato firmado.***

*Como consequência dessa falha, **os prejuízos materiais suportados pelos autores devem ser integralmente ressarcidos,** o que inclui os valores despendidos com a contratação de um novo hotel (R\$5.876,89 - fls. 27/28), além de despesas adicionais decorrentes da necessidade de transporte aos parques temáticos (R\$325,78 - fl. 29), que não seriam necessárias caso a hospedagem originalmente contratada tivesse sido devidamente garantida. Tais valores totalizam US\$1.222,67 dólares, que deverão ser convertidos para moeda nacional utilizando-se o câmbio vigente na data de cada desembolso, totalizando R\$6.202,67 (<https://www.bcb.gov.br/conversao>: (i) 06/05/2024 - 5,0721 – fls. 27/28; (ii) 29/04/2024 – 5,1149 - fl. 29; e (iii) 04/05/2024 - 5,0662 – fl. 29).*

Ressalte-se que a ré já efetuou o reembolso do valor originalmente pago pelos autores (R\$ 3.771,99 – fl. 30), razão pela qual tal montante deve ser subtraído do total devido, resultando na quantia final de R\$2.430,68, a ser corrigida monetariamente a partir da data do efetivo prejuízo (06/05/2024) e acrescida de juros de mora a contar da citação.

(fls. 106/108) (realces não originais).

Assim, a condenação à restituição dos valores era mesmo medida que se impunha, observando-se que, a fim de evitar o enriquecimento sem causa dos consumidores, restou determinada a restituição do montante despendido com a nova acomodação, mas apenas naquilo que superava o valor pago pela hospedagem anterior, considerando também os gastos que a parte autora teve e que não seriam necessários

caso a hospedagem originalmente contratada tivesse sido garantida pela ré.

O argumento de que não houve danos morais indenizáveis na presente hipótese ou de que o valor arbitrado deve ser minorado tampouco pode prevalecer.

A falha nos serviços prestados pela ré restou evidente, culminando na ocorrência de danos morais indenizáveis aos autores, que foram surpreendidos com a desagradável notícia de ausência de reserva de acomodação, apenas quando chegaram ao destino, tratando-se de país diverso, com língua diferente e em horário avançado (23h30), sem que qualquer auxílio tenha sido prestado naquele momento de absoluta quebra de expectativa.

Com efeito, a indenização deve ser estabelecida em importância que, dentro de um critério de prudência e razoabilidade, considere sua natureza punitiva e compensatória. A primeira, como uma sanção imposta ao ofensor, por meio da diminuição de seu patrimônio. A segunda, para que o ressarcimento traga uma satisfação que atenuie o dano havido.

Assim, não há que se falar em indenização inexpressiva, pífia, que gera a impunidade e o descaso nas relações civis, no que diz respeito ao causador do fato, nem em exorbitância que acarreta o enriquecimento sem causa, no que diz respeito ao ofendido.

Nesse sentido:

A indenização deve se mostrar equilibrada pelo equacionamento do evento danoso e da capacidade econômica de cada parte para não se mostrar insuficiente e, ao mesmo tempo, ser capaz de inibir atos tendentes a reincidências. Em verdade, o magistrado, ao

estabelecer o “quantum” indenizatório, há de fazê-lo de tal modo que não seja ínfimo, a ponto de perder-se do desiderato de desestímulo da prática de ilícitos na órbita civil; como também, cuidar para que não seja demasiado exacerbado e configure odioso enriquecimento sem causa. (TJSP; Apelação Cível 0475048-51.2010.8.26.0000; Rel. Adilson de Araújo; 31ª Câmara de Direito Privado; j. 15/02/2011).

Sopesando tais elementos e levando-se em conta as peculiaridades do caso concreto – mais precisamente, a desídia da ré em confirmar a reserva efetuada em tempo hábil e da ausência de suporte prestada aos autores – e os prejuízos morais ocasionados acima relatados –, o valor da indenização por dano moral deve ser **mantido no valor fixado em sentença de R\$10.000,00**, quantia esta que se mostra razoável e suficiente para repreender a ré, de modo que não venha a reiterar as condutas indevidas e ilícitas, ao tempo em que compensa os autores pelos prejuízos experimentados, sem, contudo, gerar locupletamento sem causa aos autores.

Nesse sentido, em casos semelhantes:

APELAÇÃO. AÇÃO INDENIZATÓRIA. Reserva de hospedagem para lua de mel por meio do portal operado pela apelante, com pagamento antecipado dos serviços. Cancelamento injustificado da reserva pela operadora apelante, sem que esta providenciasse oportuna substituição da reserva para a consumidora. Responsabilidade da apelante por integrar a cadeia de consumo (exegese dos artigos 7º, parágrafo único, e, 25, § 1º, do CDC). Precedentes. Hipótese que impunha o reembolso integral dos valores despendidos pela consumidora (art. 18, § 1º, II, CDC). Indenização por danos morais. Sentença que condenou a empresa ré no pagamento de indenização no valor de R\$

5.000,00 para cada autor. *Dano experimentado na espécie que ultrapassa a esfera patrimonial da autora. Indenização que comporta majoração. Recurso da ré desprovido, provido o apelo adesivo da autora. (TJSP; Apelação Cível 1016231-95.2022.8.26.0008; Rel. Rômulo Russo; 34ª Câmara de Direito Privado; j. 15/02/2024) (realces não originais).*

*PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS – AÇÃO DE INDENIZAÇÃO – LEGITIMIDADE PASSIVA – **Reserva de hospedagem por meio de plataforma "on line"** - Ré que figurou na cadeia de fornecimento dos serviços, participando ativamente da relação de direito material entre o consumidor e o hotel – Admissibilidade - DANOS MORAIS – **Cancelamento de reserva por eventual erro do prestador de serviço quanto ao preço - Reconhecimento – Majoração da reparação para R\$ 5.000,00 para cada autor** – Princípio da razoabilidade e proporcionalidade - HONORÁRIOS DE SUCUMBÊNCIA – Súmula 326 do STJ - Vencida que deverá responder pela integralidade das custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 15% sobre a condenação, já atendido o disposto no art. 85, § 11, do CPC. PRELIMINAR REJEITADA - RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1008516-85.2020.8.26.0100; Rel. Antonio Nascimento; 26ª Câmara de Direito Privado; j. 28/01/2021) (realces não originais).*

*PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS – HOTELARIA – DANOS MORAIS – Incontroverso que a Autora efetuou reserva de acomodação no estabelecimento da Requerida Hotel Vila do Mar, mediante a plataforma de intermediação de serviços de hotelaria da Requerida Expedia – **Cancelamento unilateral pelas Requeridas da reserva contratada, sem comunicação prévia à Autora – Autora ficou sem hospedagem na viagem realizada – Caracterizada a falha***

na prestação dos serviços – Caracterizado o dano moral –
SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA, para condenar as Requeridas
ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$
10.000,00 – RECURSO DA REQUERIDA EXPEDIA
IMPROVIDO (TJSP; Apelação Cível 1001230-81.2021.8.26.0242;
Rel. Flavio Abramovici; 35ª Câmara de Direito Privado; j.
01/09/2023) (realces não originais).

Destarte, porque deu adequada solução à lide, a respeitável sentença recorrida deve ser integralmente mantida.

Por fim, nos termos do artigo 85, § 11, do Código de Processo Civil, majoram-se os honorários advocatícios fixados para 12% do valor atualizado da condenação, em observância ao trabalho adicional realizado em grau de recurso e aos critérios previstos no § 2º do mesmo artigo.

Ante o exposto, ***nega-se provimento*** ao recurso.

MILTON PAULO DE CARVALHO FILHO
relator